

Bogotá, 02-02-2018

N° 20182010033410 100-ALDG-ALSG-GI-AOC

AL: Señora  
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO  
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana Ministerio de Defensa  
Nacional  
Ministerio de Defensa Nacional  
Carrera 54 No. 26 - 25 CAN  
Bogotá D.C.  
Tel.: (571) 3150111

ASUNTO: Informe Cuarto Trimestre del año 2017; 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 Cuarto Trimestre de 2017.

Con toda atención informamos que se realizaron cambios al Informe, ya que el contenido se organizó y parametrizó, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Directiva Ministerial.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Coronel (R.A.) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO  
Director General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)  
Elaboró Johana Caterinne Ospina Mendez  
Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

(ORIGINAL FIRMADO)  
Revisó: Coronel. Juan Vargas Barreto  
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co



## INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Octubre 01 de 2017 a Diciembre 31 de 2017

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

#### 1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

##### 1.1 PERÍODO ANTERIOR

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes pendientes tanto del periodo anterior (tercer trimestre), como del solicitado (cuarto trimestre).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL, RECIBIDAS PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	349	349	0	20	0
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1273	1273	0	0	0
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>						
<b>1622</b>						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que para el tercer trimestre del año, se recibieron un total de 1622 PQRSD, 349 tramitadas a través del Módulo y 1273 recibidas por medio de los Buzones de Sugerencias, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

##### 1.2. PERÍODO ACTUAL

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 Y DENUNCIAS	192	190	2	24	10	99%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1239	1239	0	0	0	100%
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>							
<b>1431</b>							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Respecto al cuarto trimestre del año, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas disminuyó comparado con el trimestre anterior, especialmente en el Módulo, ya que pasamos de 349 a 192 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 1239 y trimestre pasado fue de 1273, es decir que hubo una disminución de 34 sugerencias.

Durante el trimestre se reportaron 24 casos vencidos, los cuales a la fecha ya están resueltos. En total se recibieron 1431 solicitudes, entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, (2) de éstas aún se encuentran en trámite y es de aclarar que no están vencidas sino que presentan tiempo extendido.

### 1.3. GETIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
REGIONAL CENTRO	1	1
REGIONAL ATLANTICO	1	1
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	1	1
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECI- MIENTOS Y SERVICIOS	2	2
REGIONAL NORORIENTE	1	1
REGIONAL LLANOS	1	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	12	12
DIRECCIÓN FINANCIERA	5	5

En este punto se detallan los 24 casos vencidos que se registraron en el cuarto trimestre, de los cuales se evidencia las reiteratividades, principalmente en la Dirección Administrativa y Talento Humano con (12), Seguido de la Dirección Financiera con (5), la Subdirección General de Abastecimientos y servicios con (2) y cinco Regionales, de acuerdo al cuadro presentaron (1) una reiteratividad, respectivamente.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

## 2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Es de aclarar que los subprocesos que se no mencionan en la tabla no registraron Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, ni sugerencias para el cuarto trimestre:

PROCESO	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	DIRECCION DE PRODUCCIÓN CAFÉ-PANAD-RACIO)	0	0	1	0	0	1	0,1
	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)	0	0	0	1158	1	1159	81,0
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	2	0	0	56	0	58	4,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL - (BOLSA)	46	0	2	0	0	48	3,4
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	2	3	0,2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMINETO CLASE I	1	0	1	0	0	2	0,1
	INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	1	0,1
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	2	0	0	0	0	2	0,1
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	1	1	1	16	0	19	1,3

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	2	0	0	0	0	2	0,1
SECRETARIA GENERAL	ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	2	0	0	0	0	2	0,1
	COMUNICACIONES Y MARKETING	1	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	36	1	2	0	0	39	2,7
	CONTABILIDAD	3	0	0	0	0	3	0,2
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	9	0	0	0	0	9	0,6
OFICINA TECNOLOGÍA	TECNOLOGÍA	1	0	0	0	0	1	0,1
DIRECION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	4	0	5	0,3
	CONTROL DE ACCESO Y ADMINISTRACIÓN DE VISITANTES	0	0	0	3	0	3	0,2
	GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	2	0	2	0,1
	TALENTO HUMANO	64	0	4	0	0	68	4,8
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	1	1	0,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	2	2	0,1
<b>TOTAL</b>		<b>173</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>1239</b>	<b>6</b>	<b>1431</b>	<b>100</b>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



Para el cuarto trimestre del año, se recibieron 1239 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa* (Cátering), quienes sumaron 1158 sugerencias. En el caso de los *Centros de Almacenamiento y Distribución* se recibieron 56, en *Otros Abastecimientos y Servicios* (Comercialización - Créditos) se registraron 16, Servicios Administrativos obtuvo 4, *Control de Acceso de Visitantes* 3 y finalmente *Gestión documental* tuvo 2.

Por su parte, a través del Módulo PQRD se registraron 192 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas al *Grupo de Talento Humano* con 64, seguida de *Gestión Contractual - (Bolsa)* con 46, *Gestión Cartera* con 36, Asesoría Jurídica con 9, *Contabilidad* con 3 y otras 15 peticiones que llegaron a diferentes áreas.

Así mismo, se recibió 1 queja direccionada al *Grupo Gestión Cartera* y 1 a *Otros Abastecimientos y Servicios* (Comercialización- Créditos). Además, se registraron 11 reclamos, de los cuales 1 fue direccionada a la *Dirección de Producción* (Café-Panadería-Raciones), 2 al *Grupo Gestión Contractual - (Bolsa)*, 1 para *Abastecimiento clase I*, 4 a la *Dirección Administrativa y Talento Humano*, 2 a *Control Interno Disciplinario* y 1 a *Control Interno*.

Finalmente se recibieron 6 denuncias, de las cuales 2 fueron direccionadas a la *Oficina de Control Interno Disciplinario*, 2 al *Grupo Gestión Contractual*, 1 a la *Oficina de Control Interno* y 1 a *Comedores de Tropa* (Cátering)

**NOTA:** Cabe resaltar el trabajo realizado por la gestora de Atención y Orientación Ciudadana de la Regional Llanos Orientales, quien se ha destacado por su compromiso y proactividad al ingresar y dar trámite oportuno a los Derechos de Petición que llegan a esta Regional.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

REGIONAL O DEPENDENCIA	SUBPROCESO	ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%	
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	PAGO PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,1	
		OTROS	1	0	0	0	0	1	0,1	
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL - (BOLSA)	SOLICITUD COPIAS	5	0	0	0	0	5	0,3	
		CERTIFICACIÓN CONTRACTUALES	3	0	0	0	0	3	0,2	
		ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	14	0	0	0	0	14	1,0	
		PAGO PENDIENTES	8	0	1	0	0	9	0,6	
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I	DEVOLUCIONES ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	0	0	1	0	0	1	0,1	
		PAGO PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,1	
	INFRAESTRUCTURA	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,1
			ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,1
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	INFORMACIÓN SOLICITUD CRÉDITO	1	0	1	0	0	2	0,1	
		QUEJA FUNCIONARIOS	0	1	0	0	0	1	0,1	
		CALIDAD DEL PRODUCTO	0	0	1	0	0	1	0,1	

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	2	0	0	0	0	2	0,1
SECRETARIA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	INFORMACIÓN OFERTAS LABORALES – CONVOCATORIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
		INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	1	0	0	0	0	1	0,1
	COMUNICACIONES Y MARKETING	PRESENTACIÓN PORTAFOLIO DEL PROVEEDOR	1	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	CERTIFICACIÓN PARA DECLARAR RENTA	4	0	0	0	0	4	0,3
		CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO	4	1	1	0	0	6	0,4
		CERTIFICACIÓN DE SALDO	16	0	1	0	0	17	1,2
		INFORMACIÓN DESCUENTOS	5	0	1	1	0	7	0,5
	CONTABILIDAD	CERTIFICADO DE RETENCIÓN	1	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	PAGO PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,1
		ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	2	0,1
		ACTA DE REMATE	7	0	0	0	0	7	0,5
OFICINA TECNOLOGÍA	TECNOLOGÍA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	1	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	CONTROL DE ACCESO Y ADMINISTRACIÓN DE VISITANTES	OTROS:	0	0	0	3	0	3	0,2
	GESTIÓN DOCUMENTAL	DEMORA EN LA RECEPCIÓN DE CODUMENTOS	0	0	0	2	0	2	0,1

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co





	<b>TALENTO HUMANO</b>	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	12	0	2	0	0	14	1,0
		PAGO DE PENDIENTES	2	0	0	0	0	2	0,1
		SOLICITUD OTRAS ENTIDADES	2	0	0	0	0	2	0,1
		INFORMACIÓN SUSTITUCIÓN PENSIONAL	1	0	0	0	0	1	0,1
		INFORMACIÓN OFERTAS LABORALES – CONVOCATORIAS	8	0	0	0	0	8	0,6
		INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	1	0	0	0	0	1	0,1
		CERTIFICACIÓN LABORAL	11	0	0	0	0	11	0,8
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	POSIBLE FRAUDE O ESTAFAS	0	0	0	0	1	1	0,1
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS</b>	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	0	0	0	0	2	2	0,1
<b>REGIONAL AMAZONÍA</b>	<b>ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)</b>	MENÚ	0	0	0	65	0	65	4,5
		PORCIÓN	0	0	0	45	0	45	3,1
		COCCIÓN	0	0	0	18	0	18	1,3
		ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	4	0	4	0,3
		PRESENTACIÓN DEL PERSONAL	0	0	0	2	0	2	0,1
		OTROS	0	0	0	33	0	33	2,3
		ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	8	0	8	0,6

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co



	<b>GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL - (BOLSA)</b>	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	1	0	0	0	0	1	0,1
<b>REGIONAL ANTIOQUIA CHOCÓ</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	0	0	1	0	0	1	0,1
		CERTIFICACIÓN LABORAL	1	0	0	0	0	1	0,1
	<b>ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)</b>	MENÚ	0	0	0	38	0	38	2,7
		PORCIÓN	0	0	0	10	0	10	0,7
	<b>GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL - (BOLSA)</b>	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,1
<b>REGIONAL ATLÁNTICO</b>	<b>GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL - (BOLSA)</b>	ACLARACIONES PRECONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,1
	<b>PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III</b>	SOLICITUD DE COPIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
	<b>CONTABILIDAD</b>	CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	1	0	0	0	0	1	0,1
	<b>TALENTO HUMANO</b>	INFORMACIÓN OFERTAS LABORALES – CONVOCATORIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
		PAGO DE PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,1
	<b>ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)</b>	MENÚ	0	0	0	58	0	58	4,1
		PORCIÓN	0	0	0	19	0	19	1,3
		COCCIÓN	0	0	0	5	0	5	0,3
		CANTIDAD PERSONAL	0	0	0	1	0	1	0,1

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



		INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	0	0	0	2	0	2	0,1
		HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS	0	0	0	12	0	12	0,8
		OTROS	0	0	0	2	0	2	0,1
REGIONAL CENTRO	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	ACLARACIÓN PROCESOS P RECONTRACTUALES	0	0	0	0	1	1	0,1
	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)	MENÚ	0	0	0	80	0	80	5,6
		PORCIÓN	0	0	0	130	0	130	9,1
		COCCIÓN	0	0	0	10	0	10	0,7
		ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	17	0	17	1,2
		OTROS	0	0	0	17	0	17	1,2
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	3	0	0	0	0	3	0,2
		CERTIFICACIÓN LABORAL	17	0	0	0	0	17	1,2
	CONTABILIDAD	CERTIFICACION DE RETENCIÓN	2	0	0	0	0	2	0,1
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL - (BOLSA)	ABASTECIMIENTO ALIMENTACIÓN COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	1	1	0,1
		ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	2	0	0	0	0	2	0,1
		PAGO PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,1
		SOLICITUD COPIAS	1	0	0	0	0	1	0,1

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



		CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	13	0	0	0	0	13	0,9
	<b>GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL</b>	ACLARACIONES PRECONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,1
	<b>ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)</b>	MENÚ	0	0	0	133	0	133	9,3
		PORCIÓN	0	0	0	45	0	45	3,1
		OTROS	0	0	0	86	0	86	6,0
		ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	48	0	48	3,4
<b>REGIONAL NORORIENTE</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	CERTIFICACIÓN LABORAL	1	0	0	0	0	1	0,1
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	1	0,1
		SOLICITUD COPIAS	0	0	1	0	0	1	0,1
	<b>ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)</b>	MENÚ	0	0	0	122	0	122	8,5
		COCCIÓN	0	0	0	7	0	7	0,5
		PORCIÓN	0	0	0	58	0	58	4,1
		OTROS	0	0	0	3	0	3	0,2
		HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS	0	0	0	1	0	1	0,1
	<b>REGIONAL NORTE</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	1
<b>ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)</b>		MENÚ	0	0	0	2	0	2	0,1
<b>REGIONAL PACÍFICO</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	OTROS	0	0	0	3	0	3	0,2

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

	<b>ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)</b>	MENÚ	0	0	0	8	0	8	0,6
		VARIEDAD DE PRODUCTOS	0	0	0	12	0	12	0,8
		PORCIÓN	0	0	0	4	0	4	0,3
		OTROS	0	0	0	5	0	5	0,3
<b>REGIONAL SUR</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	OTROS	0	0	0	1	0	1	0,1
<b>REGIONAL SUROCCIDENTE</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	1	0,1
		REMISION DE PETICIÓN POR COMPETENCIA OTRAS ENTIDAD	1	0	0	0	0	1	0,1
	<b>ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)</b>	MENÚ	0	0	0	49	0	49	3,4
		PORCIÓN	0	0	0	33	0	33	2,3
		COCCIÓN	0	0	0	4	0	4	0,3
<b>REGIONAL TOLIMA GRANDE</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	1	0,1
	<b>ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)</b>	ABASTECIMIENTO ALIMENTACIÓN COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	1	1	0,1
		MENÚ	0	0	0	2	0	2	0,1
		PORCIÓN	0	0	0	20	0	20	1,4
		PRESENTACIÓN DEL PERSONAL	0	0	0	11	0	11	0,8
<b>TOTAL</b>			<b>173</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>1239</b>	<b>6</b>	<b>1431</b>	<b>100</b>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos más reiterativos, exceptuando las **Sugerencias**, hacen referencia al tema de “*Certificaciones Laborales*” con 17 solicitudes y “*Certificaciones Contractuales*” con 13, los cuales fueron los requerimientos más allegados a la Regional Llanos Orientales. Por su parte, en la Oficina Principal el tema de “*Certificación de saldo*” obtuvo el mayor número de interacciones con 16 solicitudes, seguida de “*Aclaración Procesos Contractuales*” con 14, “*Certificaciones Laborales*” con 11 y “*Pagos pendientes*” con 8.

Dicha información fue extraída del consolidado que arroja el Módulo PQR de la Entidad, correspondiente al cuarto trimestre del año 2017.

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)*”, 167 en la regional Amazonia, 240 en Llanos Orientales, 264 en Nororiente, 191 en Suroccidente, 86 en Atlántico, 99 en Antioquia, 48 en la Regional Centro, 254 en Pacífico, 30 en Tolima Grande, 33. Por su parte, el asunto de la “*almacenamiento y distribución (CADS)*” recibió la Regional Llanos, 48 y en la Regional Amazonia, 8 sugerencias. Finalmente, las direccionadas por cuestiones de servicios administrativos, solicitudes generales administrativas, gestión de tecnología, gestión documental y control de acceso a visitantes, resultados que evidencian una disminución en comparación al trimestre anterior.

Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de los memorandos que son ubicados en cada uno de los tableros ubicados en la parte superior de cada uno de los buzones, y se hace énfasis en especial a aquellas reiteraciones por motivo de cambio menú y las respuestas a las sugerencias sobre el tema de aumento de la porción, se sustentan en la tabla de porciones, previamente establecidas en los contratos interadministrativos suscritos con las respectivas Fuerzas.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

**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 clasifican como solicitudes, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta del “Módulo PQRD”. Cabe señalar que a cada una de las solicitudes se les realiza el correspondiente seguimiento y finalmente se consolidan.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL	%
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co		10	0,2
ORFEO		40	0,9
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO		12	0,3
PRESENCIAL		1	0,0
CORREO FUNCIONARIOS		61	1,3
MÓDULO PQR		68	1,4
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1239	26,3
	FELICITACIONES	3272	69,6
<b>TOTAL</b>		<b>4703</b>	<b>100</b>

Para el cuarto trimestre del año 2017, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 4.703 solicitudes, de las cuales 4.511 fueron recibidas por los Buzones de Sugerencias y 192 por los demás medios de recepción.

##### ⇐ **CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co**

Para el presente trimestre se registraron 10 peticiones, que al definirse como solicitudes formales, se registraron en el Módulo PQRD, para su respectivo trámite.

##### ⇐ **ORFEO**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 40 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

##### ⇐ **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 a la solicitud se registra en el Módulo de PQRD y éste requiere de un tiempo determinado para ser resuelto.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Para el cuarto trimestre, se registraron por este medio ingresaron 2.769 llamadas, de la cuales 1471 fueron asesorías de información general y 12 de ellas se determinaron como peticiones que se subieron al módulo PQRD.

#### ⇨ ATENCIÓN PRESENCIAL

Para este trimestre se recibió (1) solicitud de tipo presencial.

#### ⇨ CORREO FUNCIONARIOS

Por el correo de los funcionarios se gestionaron (61) solicitudes.

#### ⇨ MÓDULO PQRD

Por este medio se realizaron (68) solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQRD, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

#### ⇨ 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 negocio. Actualmente contamos con 164 Buzones, por los cuales se recibieron 4.511 interacciones, específicamente 1239 sugerencias y 3272 felicitaciones para el cuarto trimestre del año.

### 4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	77	2,4
PBX	992	31,2
FOROS	0	0,0
OTROS (Encuesta página web)	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>1069</b>	<b>100</b>

#### ⇨ ATENCIÓN PRESENCIAL

Se atendieron 77 casos de manera presencial, principalmente para asesorías referentes a la Gestión Créditos.

#### ⇨ PBX

A través de este canal se notificaron 992 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



## ⇐ FOROS y ENCUESTAS

Dados los cambios de la Página WEB y de la estructura organizacional de la Entidad, no se realizó Foro ni Encuesta para el cuarto trimestre del año, ya que para ese momento aún nos encontrábamos en período de migración de información con la nueva firma contratista encargada del soporte y diseño de la Página de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

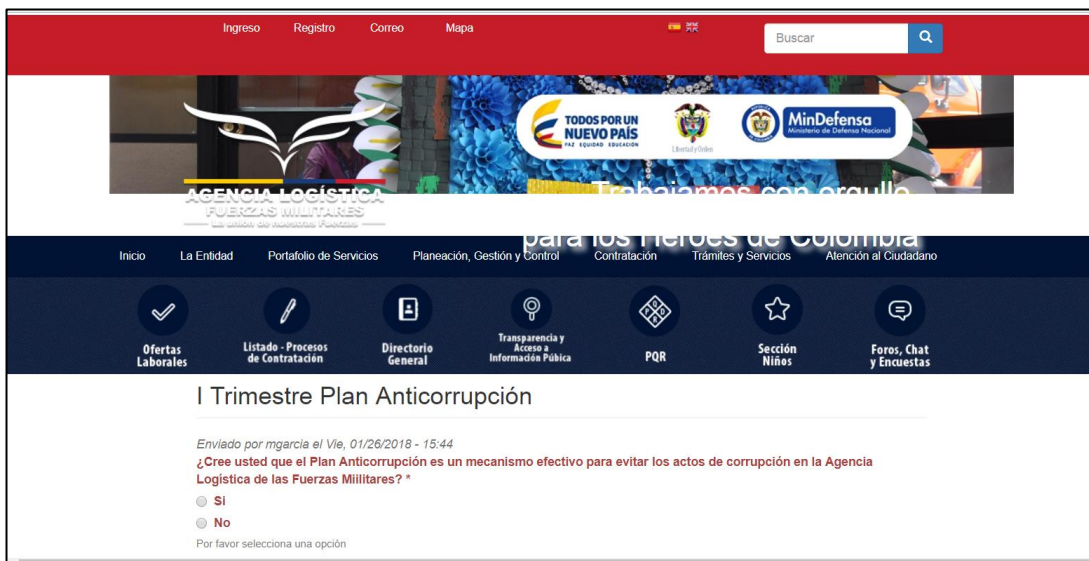
A partir de enero de 2018, se encuentra publicado el Foro y la Encuesta en la Página WEB, tal y como se evidencia a continuación:

<https://www.agencialogistica.gov.co/foro/plan-anticorrupci-n-2018>



The screenshot shows the website's navigation menu with options like 'Inicio', 'La Entidad', 'Portal de Servicios', etc. Below the menu, there are icons for 'Ofertas Laborales', 'Listado - Procesos de Contratación', 'Directorio General', 'Transparencia y Acceso a Información Pública', 'PQR', 'Sección Niños', and 'Foros, Chat y Encuestas'. The main content area is titled 'Plan Anticorrupción 2018' and contains text explaining the purpose of the forum and a call to action to register or log in to comment.

<https://www.agencialogistica.gov.co/content/i-trimestre-plan-anticorrupci-n>



The screenshot shows the website's navigation menu and a survey titled 'I Trimestre Plan Anticorrupción'. The survey question is: '¿Cree usted que el Plan Anticorrupción es un mecanismo efectivo para evitar los actos de corrupción en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?'. There are two radio button options: 'Si' and 'No'. The survey was sent by 'mgarcia' on '01/26/2018 - 15:44'.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades allegadas a los *Comedores de Tropa (Cátering)* y *Almacenamiento y Distribución (CADS)*, se envió memorandos al Director Nacional **Subdirección General de Operaciones Logísticas**, con número de radicado 20182010016563 y 20182010016833 para informar sobre las novedades concernientes a los hallazgos reiterativos encontradas en éstas unidades de negocio, de acuerdo al procedimiento MC-AOC-PR-02, en donde se estipula que las sugerencias recurrentes deben ser copiadas al Coordinador del Proceso para su intervención, con el fin de que una vez informados realicen las acciones correctivas que lo ameriten, para mitigar las inconsistencias halladas.

## 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			
		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)	18	52,78%	16,67%	0,00%	30,56%
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	77	91,56%	7,14%	0,65%	0,65%
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
2	95	Bueno (3.5 a 4.5)			

Para el cuarto trimestre, 95 personas evaluaron los trámites de “*Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios*” y “*Percepción del Servicio en General (PQRD)*”, cuyo resultado arrojó un nivel de satisfacción **Bueno** por parte de nuestros usuarios.

### 6. 2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3272
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	357
<b>TOTAL</b>	<b>3629</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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

servicio; las cuales para el cuarto trimestre alcanzaron un total 3629, 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 Entidad, fortaleciendo así la imagen institucional.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	2
RECLAMOS	11
DENUNCIAS	6
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	20
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

De otra parte, se recibieron 39 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 e Información al Ciudadano, sino por medio de todas las herramientas de participación a las que podemos 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 ciudadana. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

### 1. Centro de Atención Telefónico:

- (57) + 6510420 al 6510449
- PBX 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.

**“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”**

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 administración de estos canales 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 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.

La Entidad cuenta con la Directiva Permanente No. 25, del 21 de noviembre de 2017, que trata sobre la Estrategia de Rendición de Cuentas para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y la Directiva No. 04, del 28 de febrero de 2017, que trata de las Directrices Generales para la preparación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía APRC – Gestión 2016.

Así mismo, en la página web de la Agencia Logística se publica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, con sus respectivos seguimientos, tal y como se puede evidenciar en la URL:

<https://www.agencialogistica.gov.co/pagina/rendici%C3%B3n-de-cuentas-2017>

## C. LUCHA CONTRA LA CORRPCIÓN

### ⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el Cuarto trimestre del año, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 27 Encuestas Anticorrupción a nivel nacional, que obtuvieron una percepción favorable del 96,29 % y una percepción negativa del 3,7%, acerca de los procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

### ⇐ Estrategia de Gobierno en Línea

Con el fin de cumplir con la Estrategia de Gobierno en Línea, la Agencia elaboró un Plan siguiendo los lineamientos establecidos en el nuevo Manual GEL, que estipula el desarrollo de 4 componentes; TIC para Gobierno Abierto, TIC para Servicios, TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información. Para la vigencia 2017 se establecieron seguimientos trimestrales, con el fin de cumplir con las 30 actividades programadas para el año.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Así mismo, participamos en el Concurso Máxima Velocidad Digital 2017, quedando en el puesto No. 11 de las Entidad Nacionales.

Seguimiento Plan GEL (III Trimestre 2017).xlsx - Excel

Johana Catherine Ospina Mendez

Contamos con las herramientas del Newsletter y SMS a la hora de publicar al usuario la suscripción a servicios de información, así como aquellos usuarios ya registrados tiene la posibilidad de conocer la información más relevante y participar con su opinión.

CRITERIO	SUBCRITERIO	Responsable	Actividad	1er. Trimestr	2do. Trimestr	3er. Trimestr	4to. Trimestr	Evidencias y/o Soportes	Total 100% por Act
Acceso a la información pública	La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.	Grupo Atención y Orientación Ciudadana Oficina de Tecnología Subgerencia Comunicaciones Grupo de Mercado	Administrar el uso de las herramientas de suscripción a servicios de Información. Realizar campañas para el uso de las herramientas de suscripción a servicios de Información. Implementar nuevas y mejorar herramientas existentes para facilitar al usuario la suscripción a servicios de Información.		20%	20%	20%	Contamos con las herramientas del Newsletter y SMS a la hora de publicar al usuario la suscripción a servicios de información, así como aquellos usuarios ya registrados tiene la posibilidad de conocer la información más relevante y participar con su opinión. Con respecto a la implementación de nuevas mejoras en el proceso de suscripción a los servicios de información, se realizaron reuniones con la Oficina de Tecnología y la firma contratista encargada de diseñar y optimizar la Página WEB de la Entidad, quienes se comprometieron a mantener la herramienta y mejorarla.	
	Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos								
Innovación abierta	La entidad identifica los problemas o retos a resolver.	Grupo de Atención Ciudadana Grupo de Modernización	Identificar los problemas o retos a resolver a través de los Foros, Encuestas y Módulo de Banco de Ideas para desarrollar temas de Innovación Abierta.			50%	25%	Contamos con un módulo de foros y encuestas en la página web, en el que se formulan preguntas de interés general para la ciudadanía.	
	La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Grupo de Atención Ciudadana Grupo de Modernización	Promover y dinamizar el módulo de banco de ideas y las herramientas como Foros y Encuestas promocionar y recibir las mejores ideas para desarrollar temas de Innovación Abierta.			50%	25%	El banco de ideas lo retomará la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.	
	La entidad gestiona las acciones de colaboración para obtener las soluciones (o mejoras) a los problemas o retos identificados.	Grupo de Atención Ciudadana Grupo de Modernización	Basados en los resultados de la identificación de los problemas o retos, que arose estímulo de banco de ideas, foros, encuestas y demás, se desarrollarán una serie de actividades (cronograma, plan, etc) con el fin de dar solución o mejora a éstos.				75%	Basados en la participación de nuestros grupo de interés y la ciudadanía en los foros y encuestas de la página web, consolidamos estas opciones en el informe trimestral de PQRDS.	
	La entidad publica los resultados del proceso de colaboración.	Grupo de Atención Ciudadana Grupo de Modernización	Realizar un documento donde se evidencie los resultados del proceso de colaboración.			50%	25%	Con el nuevo Grupo de Innovación se impulsarán las iniciativas que le apurten al mejoramiento de los Procesos.	
Alfabetización para la participación por medios electrónicos	La entidad desarrolla acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la	Grupo de Atención Ciudadana	Implementar las acciones de mejora para incrementar la participación y el uso de		50%	25%	25%	Con respecto a la implementación de nuevas mejoras para incrementar la participación ciudadana, se han realizado reuniones con la Oficina de Tecnología y la firma encargada del	

## Política de Racionalización de Trámites

De acuerdo a los cambios realizados en la Página Web de la Entidad, se creó la Ventanilla Única, en el módulo de "Trámites y Servicios", con el fin de nuestros usuarios y grupos de interés puedan realizar las siguientes solicitudes en Línea:

Certificación solicitada

Certificación de saldo de crédito

Certificación de paz y salvo

Certificación para declaración de renta

Certificación pago de saldo

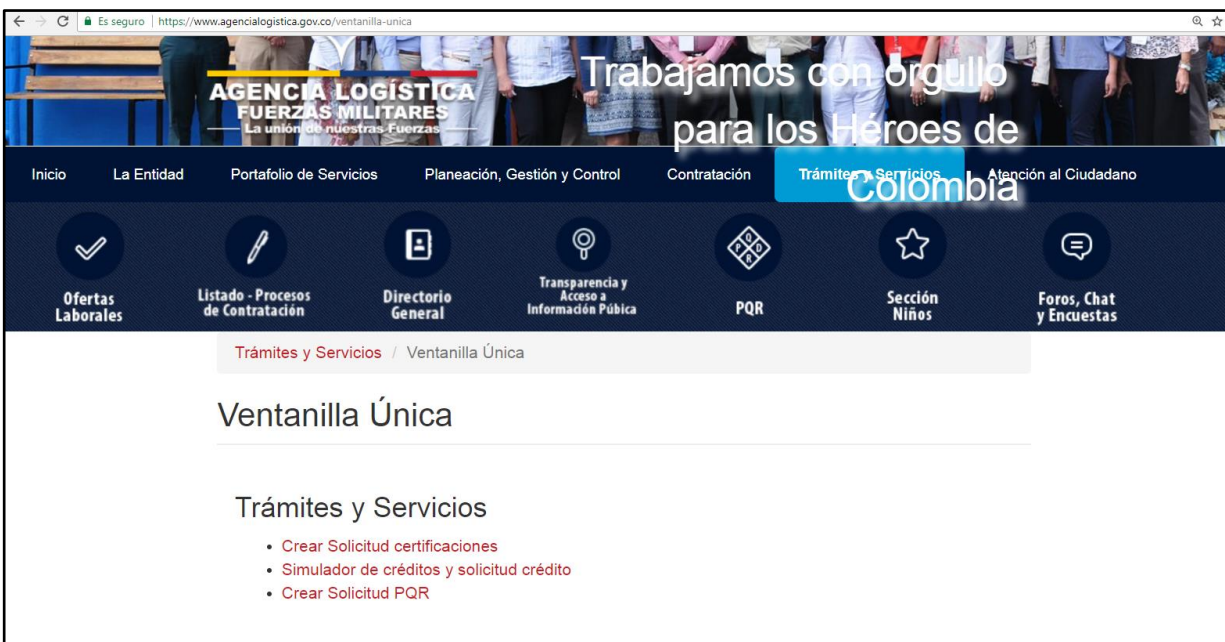
Se anexa pantallazo del módulo Ventanilla Única, que se encuentra en la Página WEB:

**"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"**



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co





Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia

Inicio La Entidad Portafolio de Servicios Planeación, Gestión y Control Contratación **Trámites y Servicios** Atención al Ciudadano

Ofertas Laborales Listado - Procesos de Contratación Directorio General Transparencia y Acceso a Información Pública PQR Sección Niños Foros, Chat y Encuestas

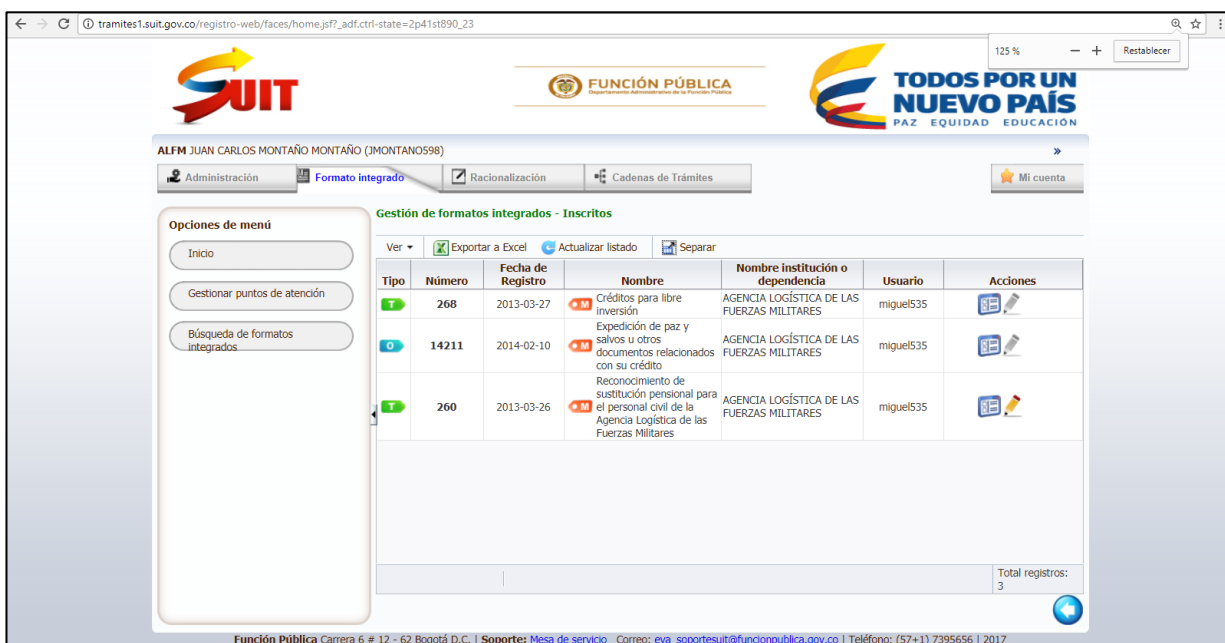
Trámites y Servicios / Ventanilla Única

## Ventanilla Única

### Trámites y Servicios

- [Crear Solicitud certificaciones](#)
- [Simulador de créditos y solicitud crédito](#)
- [Crear Solicitud PQR](#)

Los avances de la estrategia de Racionalización de Trámites se encuentran disponibles en el portal SUIIT (Sistema Único de Trámites y Servicios), en el link <http://bit.ly/2nvMHsW>. Se adjunta pantallazo:









ALFM JUAN CARLOS MONTAÑO MONTAÑO (JMONTANO598)

Administración Formato integrado Racionalización Cadenas de Trámites Mi cuenta

### Gestión de formatos integrados - Inscritos

Ver Exportar a Excel Actualizar listado Separar

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
T	268	2013-03-27	Créditos para libre inversión	AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	miguel535	 
D	14211	2014-02-10	Expedición de paz y salvos u otros documentos relacionados con su crédito	AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	miguel535	 
T	260	2013-03-26	Reconocimiento de sustitución pensonal para el personal civil de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares	AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	miguel535	 

Total registros: 3

Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: [eva\\_sportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:eva_sportesuit@funcionpublica.gov.co) | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”