

MEMORANDO

Bogotá, 18-02-2020

N° 20202010078333 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 – Enero 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 enero así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – DICIEMBRE 2019

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
26	26	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – ENERO 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	32	27	5	0	19%	100%	84%

Respecto al mes de enero se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de diciembre; a la fecha 5 solicitudes se encuentran en trámite así.

- Solicitudes con los N° de ID 9369, 9370, 9395, 9419 se encuentran con trámite a cargo del usuario, bajo la responsabilidad de la Subdirección General de Contratación.
- Solicitud N° 9414, se encuentra en trámite a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, fecha de cierre 20/02/2020.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se reportaron vencimientos.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registró.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Se registraron 3 peticiones.

- 2 Solicitudes direccionadas a la Dirección Administrativa con los siguientes números:

ID 9377 fecha de ingreso 16/01/2020, la cual se encuentra cerrada con fecha de respuesta 13/02/2020.

ID 9389 con fecha de ingreso 22/01/2020, y fecha de cierre 05/02/2020.

- (1) una solicitud se direccionó a la Oficina Asesora Jurídica:

ID 9396 con fecha de ingreso 29/01/2020, y cierre el día 07/02/2020.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: No registraron.

Nota: se anularon 17 solicitudes por duplicidad y por pruebas realizadas por la firma que brinda soporte técnico de la página web ya que el 7 de enero salió a producción un nuevo módulo de PQRD, por lo cual se han hecho las respectivas pruebas.

	MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	32
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	277
	FELICITACIONES	1195
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1504

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 enero un total de 1472 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de diciembre se evidencia la disminución de 56 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró un mayor número de felicitaciones.

Observación: la Regional Centro no presentó el informe en los tiempos establecidos de conformidad con la Directiva Permanente N°18 del 09 de octubre de 2018, por lo cual se envía memorando N° 20202010077993 de fecha 18/02/2020, solicitando el reporte del incumplimiento.





La seguridad es de todos

Minddefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	255	1078	0	1333	88,63
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	22	114	0	136	9,04
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	0	0	1	0	9	0,60
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	0	0	0	0	0	1	0,07
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,07
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	3	1	2	0	0	0	6	0,40
	CONTABILIDAD	0	0	0	0	1	0	1	0,07
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,07
OFICINA TECNOLOGIA	REDES DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	0	0	0	0	1	0	1	0,07
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	0	0	1	0,07
	TALENTO HUMANO	9	0	3	0	0	0	12	0,80
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	1	1	0,07
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,07
TOTAL		24	2	5	277	1195	1	1504	100





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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 enero, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 255 sugerencias y 1.078 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 22 sugerencias y 114 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 32 interacciones de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 9 peticiones, seguida de Gestión Cartera con 3, el Grupo Gestión Contractual con 8 peticiones, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

Además, se presentaron 5 reclamos, de los cuales 3 se direccionaron a Gestión del Talento Humano y 2 a la Dirección Financiera "Gestión Cartera".

Se registraron 2 quejas, una (1) fue direccionada a servicios administrativos, y una (1) para Gestión Cartera.

Se registró una (1) denuncia que fue direccionada a la oficina de Control Interno.

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	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	4	84	88
	CADS	0	0	15	1	16
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	0	44	44
	CATERING	0	0	26	274	300
CARIBE	CATERING	0	0	13	9	22
		0	0	0	0	0
LLANOS ORIENTALES	CADS	0	0	5	41	46
	CATERING	0	0	55	64	119
NORORIENTE	CATERING	0	0	17	194	211
	CATERING	0	0	0	189	189



AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
ALBUQUERQUE, NUEVA MEXICO, ESTADOS UNIDOS



La seguridad es de todos
Minidéfensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	0	0	1
PACIFICO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	0	0	0	0
	CATERING	0	0	0	0	2	10	11	12
SUR OCCIDENTE	CATERING	0	0	0	0	25	121	146	146
	CADS	0	0	0	0	0	6	6	6
	GRUPO INFORMATICA	0	0	0	0	0	1	1	1
SUR	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0	0	0	0	1	1	1
	GESTIÓN CONTABILIDAD	0	0	0	0	0	1	1	1
	CADS	0	0	0	0	0	1	1	1
TOLIMA	CATERING	0	0	0	0	113	133	246	246
	CADS	0	0	0	2	2	10	12	12
	TOTAL	1	1	1	277	1195	1474		

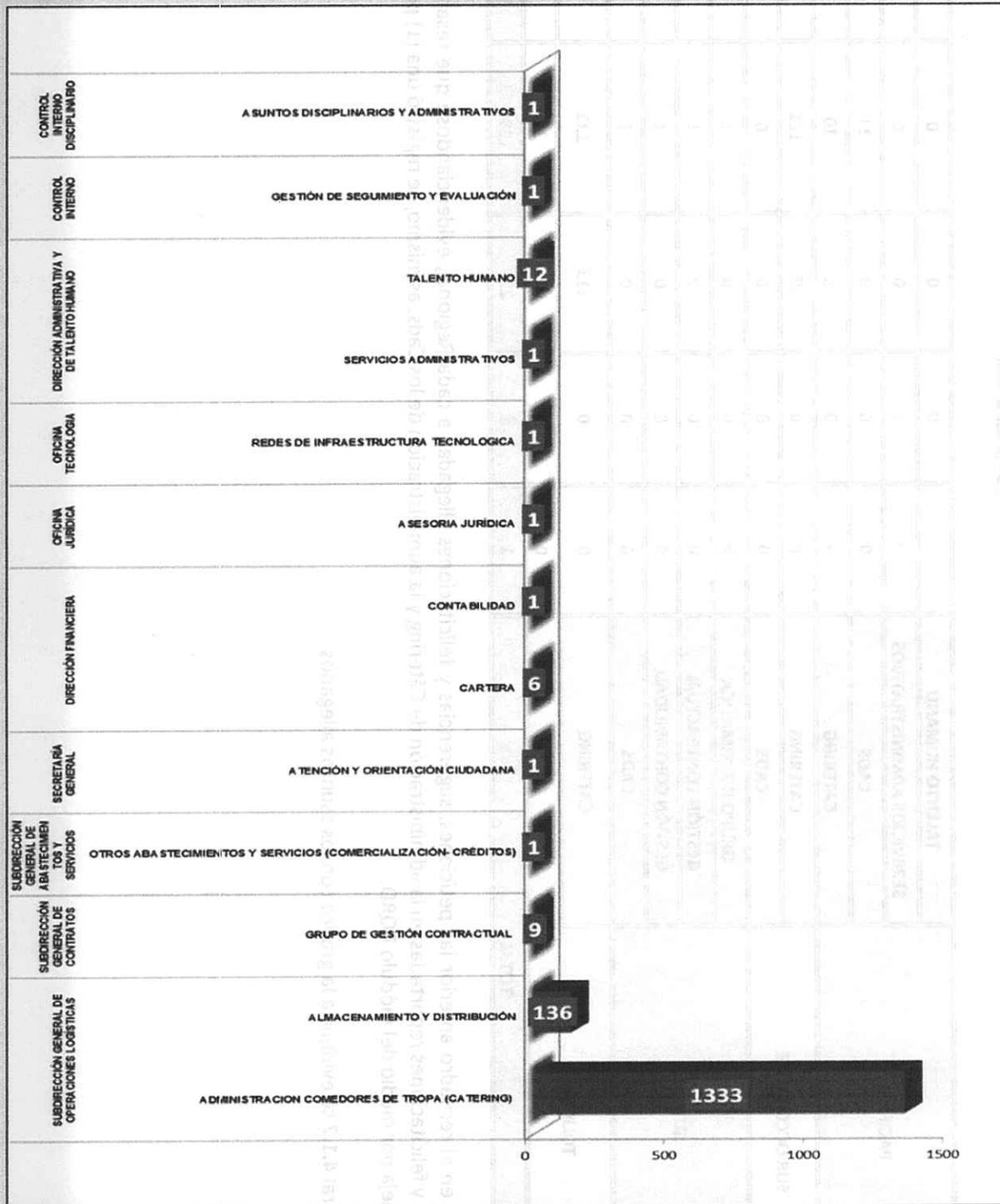
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Cátering y la administración de los Cads, asimismo, se registró una (1) petición y una (1) queja por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.7 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados.





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO



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





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	7
SECRETARIA GENERAL (Atención y Orientación Ciudadana)	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	11
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10
REGIONAL PACIFICO	8

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		4	0,27
ORFEO		5	0,33
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		1	0,07
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO ELECTRONICO SERVIDORES		0	0,00
MODULO PQR		22	1,46
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	277	18,42
	FELICITACIONES	1195	79,45
TOTAL		1504	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 enero se recibieron un total de 95 correos, de los cuales 37 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 31 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 4 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 4 solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la

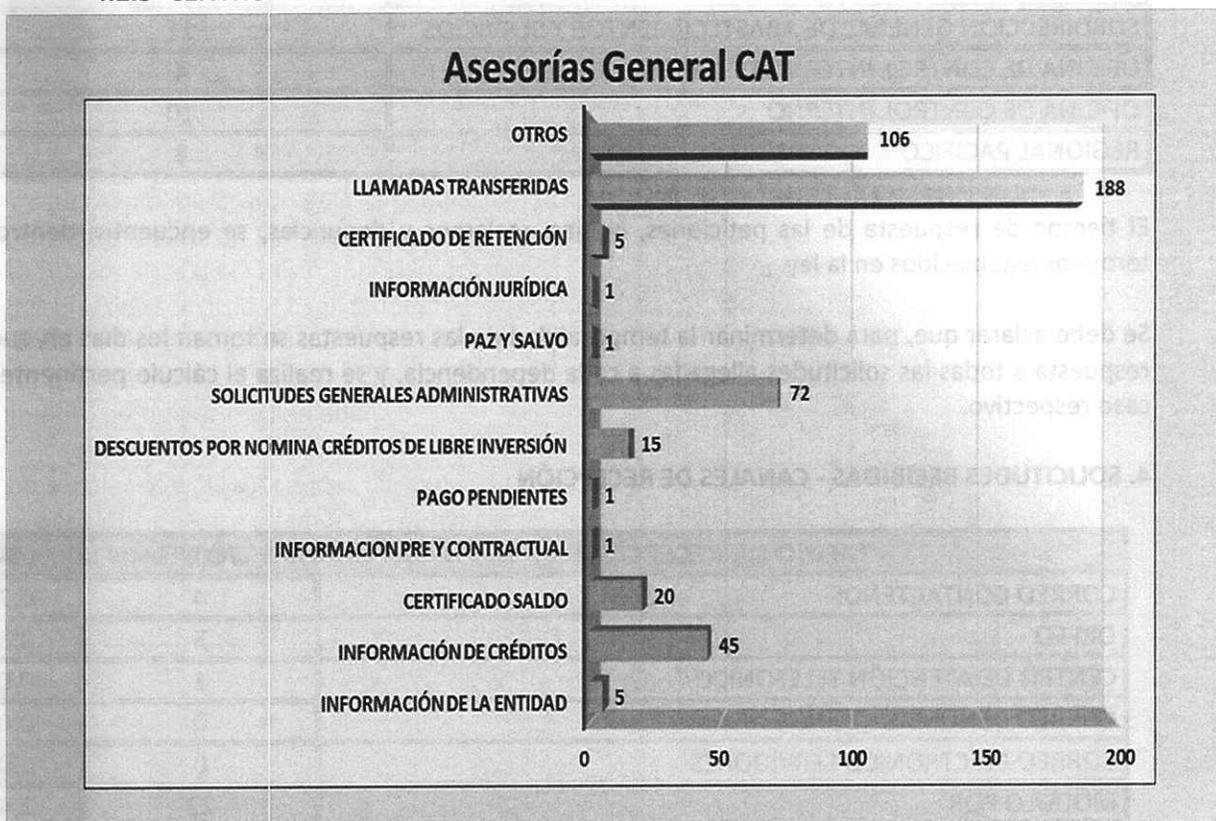


página web, y finalmente 19 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron 5 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 enero 2020

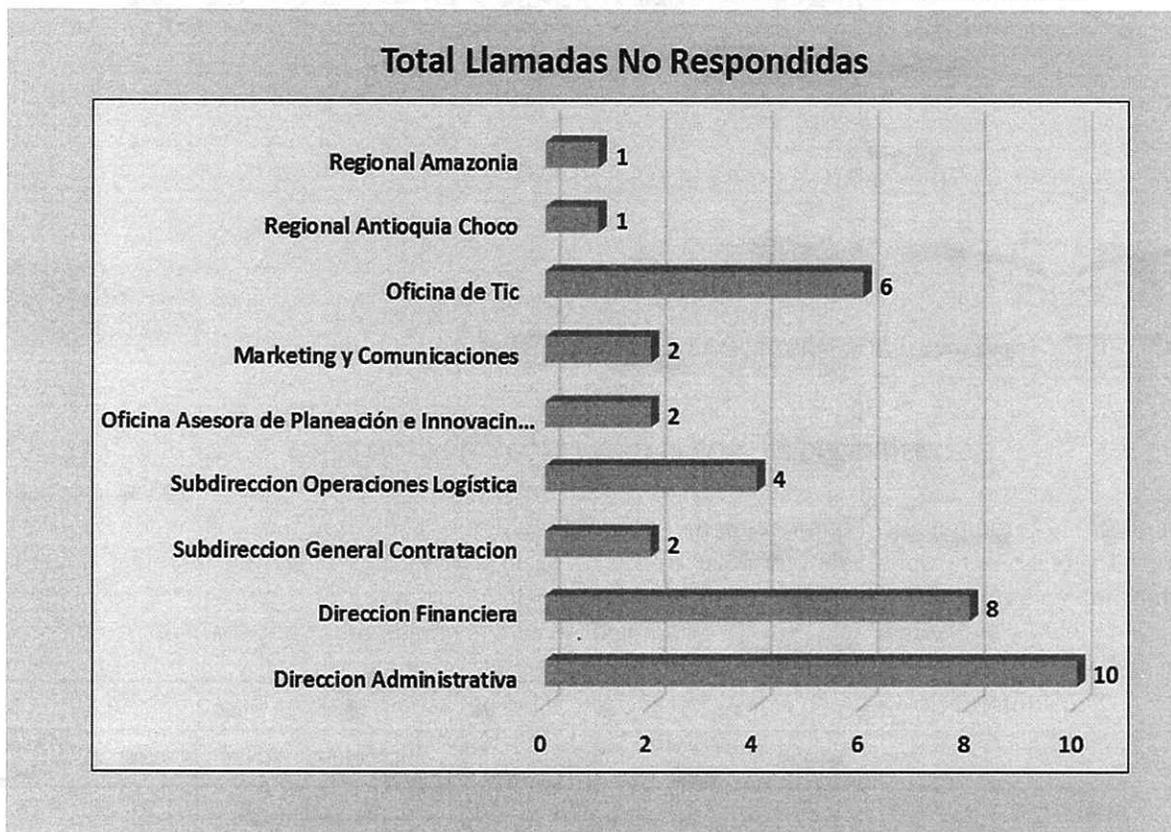
Por este medio ingresaron 460 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 137 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 18, no se registró en el módulo PQRD ninguna solicitud, 11 solicitudes fueron registradas en el módulo de Certificaciones Financieras, 188 llamadas trasferidas, 106 llamadas saliente y números desconectados dentro de las que se encuentran 29 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir 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 en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 36 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado un aumento de 7 llamadas en comparación al mes de diciembre.

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 enero 2020

En enero la Dirección Administrativa y financiera fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, seguido de la oficina de Tecnología y Operaciones Logísticas, 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.

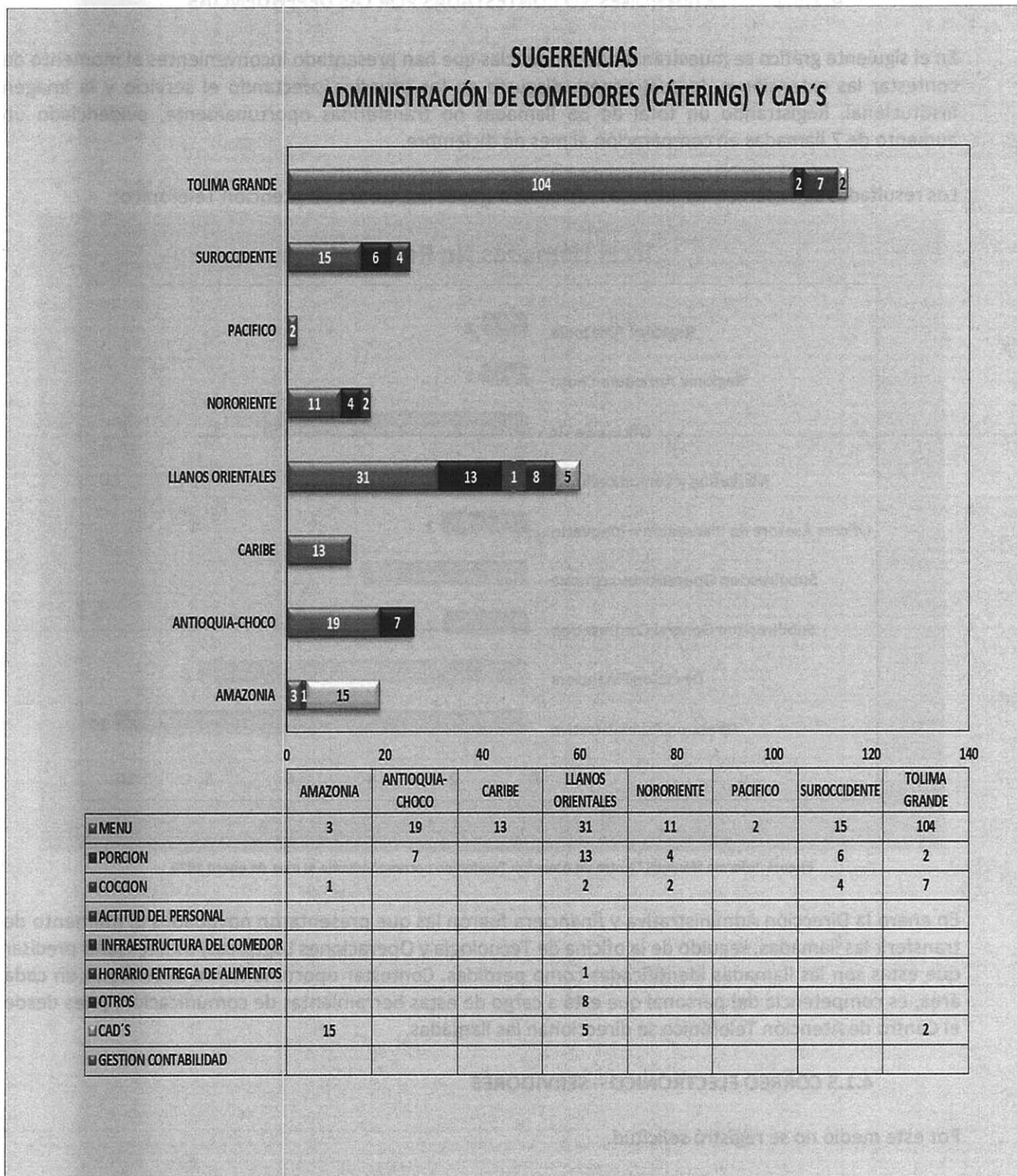
4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – SERVIDORES

Por este medio no se registró solicitud.

4.1.6 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 22 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.7 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (277)



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



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **"Cambio de Menú"** con 198 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Tolima Grande con 104, Regional Llanos con 31 seguido de Antioquia Choco con 19, Sur Occidente con 15, La Regional Caribe con 13 y la Regional Nororiente con 11. En cuanto al tema **"Aumento de Porción"** con 32 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Llanos con 13, Antioquia choco con 7 y Suroccidente con 6. La opción **"Cocción"** con 16 sugerencias; su gran mayoría para Tolima con 7 seguido de Suroccidente con 4. La opción **"Horario entrega de alimentos"** con una (1) sugerencia; para la Regional Llanos. opción **"Otros"** con 8 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 Llanos con 8. **Almacenamiento y Distribución CAD'S** registró 22 sugerencias, principalmente para la Regional Amazonia con 15 y Llanos con 5 Los demás temas se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 277 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia un aumento en comparación al mes de diciembre en 10 sugerencias.

4.1.8 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 14 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	23	7,7
PBX	221	74,4
REUNIONES	2	0,7
DIFUSIONES	36	12,1
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	4	1,3
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	11	3,7
TOTAL	297	100

Se notificaron 221 llamadas internas por el conmutador (Planta telefónica), 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 36 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 2 reuniones agendadas, un ingreso formal de 300 personas externas, de las cuales 23 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 15 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 enero se evidenciaron 6 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 4 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonia: (0) encuestas, (2) Audiencia proceso contractual.

Regional Antioquia Choco: (2) encuestas de (2) Audiencias procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: (2) encuestas, de (2) Audiencias de procesos contractual.

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

7.1 Medición de satisfacción

Es necesario precisar que el módulo PQRD se encuentra en actualización, razón por la cual está pendiente validar el resultado de las encuestas del mes de enero, con los proveedores de la página web.

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

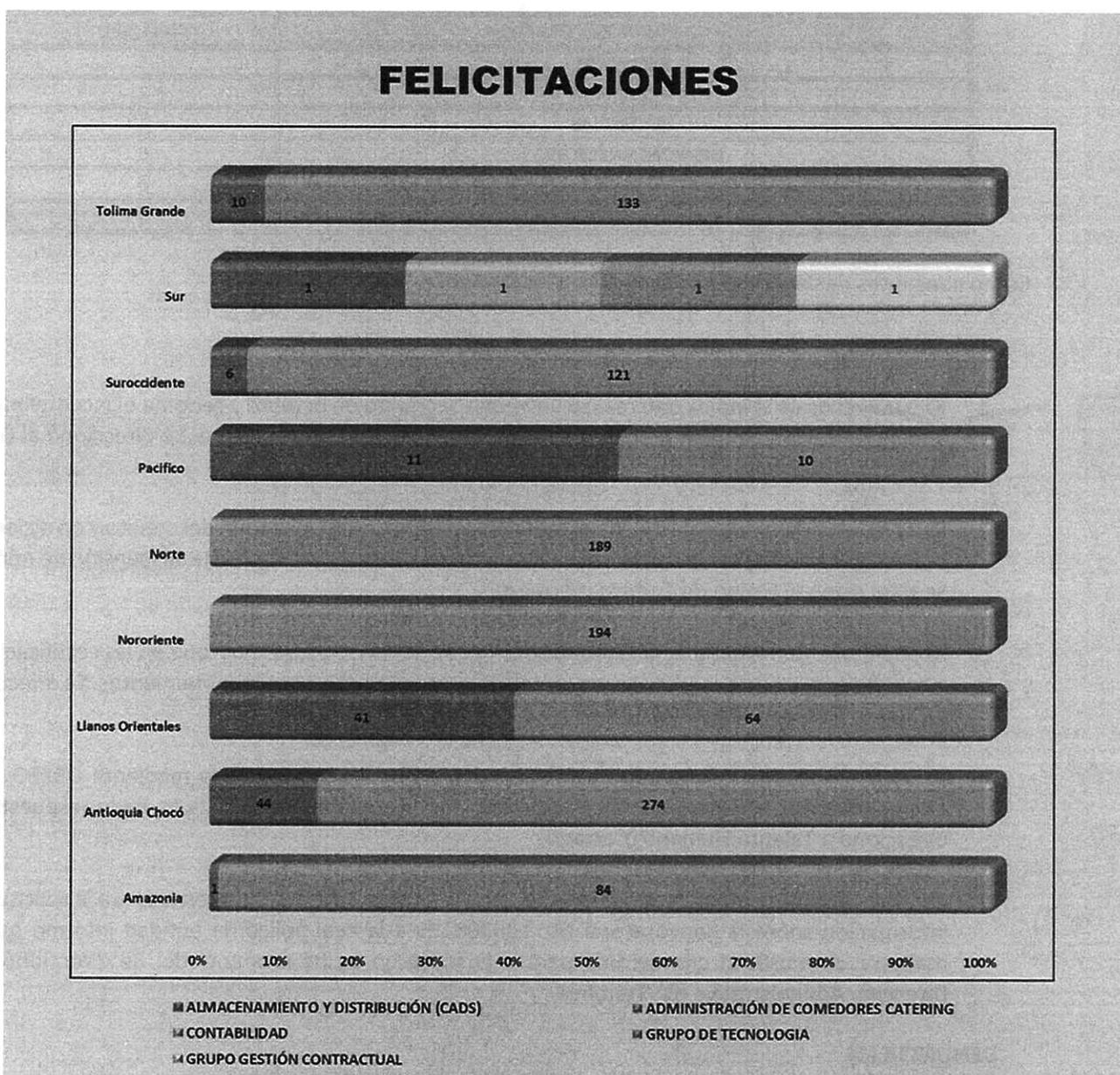
CONCEPTOS FAVORABLES

	CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES		1195
OPINIONES POSITIVAS		0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR		0
TOTAL		1195

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 (1195)

Para el mes de enero llegaron un total de 1195 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.078, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 114, "Gestión de Gestión Contractual" con una (1), Gestión Contabilidad con una (1) y una (1) para la oficina de Tecnología reportados por la Regional Sur.

Las manifestaciones positivas para el mes de enero en comparación al mes de diciembre disminuyeron en 66, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	5
QUEJAS	2
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	8

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMOS (5)

1. ID 9367, el usuario indica que realizó un abono al crédito en octubre y reclama el incumplimiento a la modificación del plan de pagos que realizó en el mes de noviembre. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
2. ID 9376, el usuario informa que en el mes de noviembre canceló el total del crédito y en diciembre se le volvió a descontar la cuota, solicita reembolso y realizar el trámite de suspensión de nómina. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
3. ID 9384, una funcionaria de la Entidad solicita que se revise y aclare porque en las certificaciones laborales que le han expedido se presentan errores en cuanto a sus nombramientos. Se direccionó a Talento Humano (Cerrado).
4. ID 9387, el usuario informa que en el mes de octubre radicó un oficio mediante ORFEO en la oficina principal, solicitando una certificación laboral y a la fecha no se la ha dado respuesta. Se direccionó a Talento Humano (Cerrado).
5. ID 9414, la usuaria requiere se le informe por qué aún no se le ha dado respuesta a la solicitud de información sobre la convocatoria No. L20200115 a la cual aplicó, la entidad informó que se realizara un ajuste al cronograma pero a la fecha no se ha pronunciado. Se direccionó a la Dirección Administrativa (En Trámite).

DENUNCIA (1)

1. ID 9400, el usuario indica posibles irregularidades en los procesos de contratación en la Regional Tolima Grande. Se direccionó a la Oficina de Control Interno (Cerrada).

QUEJAS (2)

1. ID 9372, el usuario informa que en el mes de noviembre canceló el total del crédito y se le descontó la cuota de diciembre, solicitó el reembolso y a la fecha no se la ha dado respuesta. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).

2. ID 9417, una funcionaria de la Regional Pacifico informa la falta de atención a un requerimiento de mantenimiento que hizo desde el mes de diciembre por el daño del aire acondicionado. Se direccionó a la Regional Pacifico – Grupo de Gestión Administrativa (Cerrado).

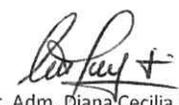
8. RECOMENDACIONES

- Las denuncias presentadas deben ser analizadas por los responsables de emitir respuesta y proceder con el trámite según la naturaleza del caso.
- Es necesario que la Dirección Financiera realice acciones correctivas que mitiguen los disgustos ocasionados a los usuarios por descuentos de nómina por créditos de libre inversión. Se recomienda formular el Plan de correcciones y acciones correctivas en la Suite Visión.
- Es necesario iniciar investigaciones disciplinarias a los servidores públicos que con su actuar ocasionan el incumplimiento de la normatividad vigente en materia de peticiones.

Cordialmente,


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


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


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

