

**MEMORANDO**

Bogotá, 20-08-2019

20192010467333 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 – Julio 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 julio así:

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

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – JUNIO 2019**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
59	59	0	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – JULIO 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	116	110	6	4	5%	95%	%

Respecto al mes de julio se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de junio; a la fecha de las 116 solicitudes recibidas, (5) se encuentran en tiempo extendido, y una (1) con gestión a cargo del usuario “trámite del usuario”.

- Solicitudes con N° 9013, 9014 y la 9045 se encuentran en “tiempo extendido” a cargo de la Subdirección General de Abastecimientos “clase I”. Con fecha de cierre 20 y 23 de septiembre de 2019, respectivamente.

- Solicitud con N° 9058 Dirección Administrativa - Talento Humano, se encuentra en “Tiempo Extendido”, con fecha de cierre 21 de agosto de 2019.
- Solicitud con N° 9064 de la Regional Llanos -Gestión Contractual, se encuentra en “Tiempo Extendido”, con fecha de cierre 06 de agosto de 2019.
- Solicitud con N° 9086 de la Subdirección General de Contratación, se encuentran con “trámite a cargo del usuario” debido a que debe allegar constancia del pago de las certificaciones solicitadas con fecha de cierre 30 de agosto de 2019, si vencido el término establecido el peticionario no allega el requerimiento se decretará el desistimiento tácito.

**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** Para el mes de julio se reportaron (4) vencimientos

ID VENCIDOS							
No. SOLICITUD PQR	TIPO DE SOLICITUD	ASUNTO	GRUPO DE TRABAJO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS POSTERIORES DE RESPUESTA AL VENCIMIENTO
8874	PETICION	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	REGIONAL LLANOS ORIENTALES	24/05/2019	10/07/2019	11/07/2019	1
8975	PETICION	INFORMACIÓN OFERTAS LABORALES - CONVOCATORIAS	TALENTO HUMANO	28/06/2019	22/07/2019	25/07/2019	3
9012	SOLICITUDES GENERALES	CERTIFICACIÓN LABORAL	TALENTO HUMANO	11/07/2019	25/07/2019	26/07/2019	1
9036	SOLICITUDES GENERALES	CERTIFICACIÓN LABORAL	TALENTO HUMANO	17/07/2019	31/07/2019	01/08/2019	1

- También se presentaron 3 novedades, con los siguientes números de ID 8989, 8990 y 9001 ya que se registran como vencidos en el módulo PQR pero tienen soporte de que se cerraron a tiempo.

**1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:** No se registró

**1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Se evidenció una (1) solicitud

- Solicitud con N° ID 9029, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, con el asunto información cargos de libre nombramiento y remoción y carrera administrativa en ejercicio y vacantes dando cierre 30 de julio de 2019.

**1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** No registró.

**Nota:** se anularon 6 solicitudes por duplicidad al momento del registro en el módulo PQRD.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	116
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	311
	FELICITACIONES	1593
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
<b>2020</b>		

Al contar con 150 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste es 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 julio un total de 1904 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de junio evidencia un aumento de 55 interacciones.





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



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE JULIO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	265	1472	0	1738	86,0
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0	0	39	120	0	160	7,9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	0	0	0	4	0,2
	ABASTECIMIENTO CLASE I	0	0	3	0	0	0	3	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	0	0	1	0	0	0	1	0,0
	CARTERA	68	0	4	0	0	0	72	3,6
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	12	0	0	0	0	0	12	0,6
	ASESORIA JURÍDICA	6	0	0	0	0	0	6	0,3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	2	1	0	3	0,1
	TALENTO HUMANO	15	0	0	5	0	0	20	1,0
<b>TOTAL</b>		<b>108</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>311</b>	<b>1593</b>	<b>0</b>	<b>2020</b>	<b>100</b>





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 julio, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 265 sugerencias y 1.472 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 39 sugerencias y 120 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 116 interacciones de las cuales Gestión de Talento Humano recibió 15 peticiones, el Grupo Gestión Contractual 4 peticiones, seguida de Gestión Cartera y Contabilidad con 80, la Oficina Jurídica con 6 peticiones, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

Además, se presentaron (8) reclamos, de los cuales (4) fueron direccionados a la Dirección Financiera "Gestión Cartera", uno (1) para Regional Norte "Gestión clase III", seguido de (3) para la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios "clase I".

Cabe señalar que las quejas y reclamos se detallan en el punto 7.2 "Conceptos Desfavorables".







La seguridad es de todos

Mindefensa

# MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

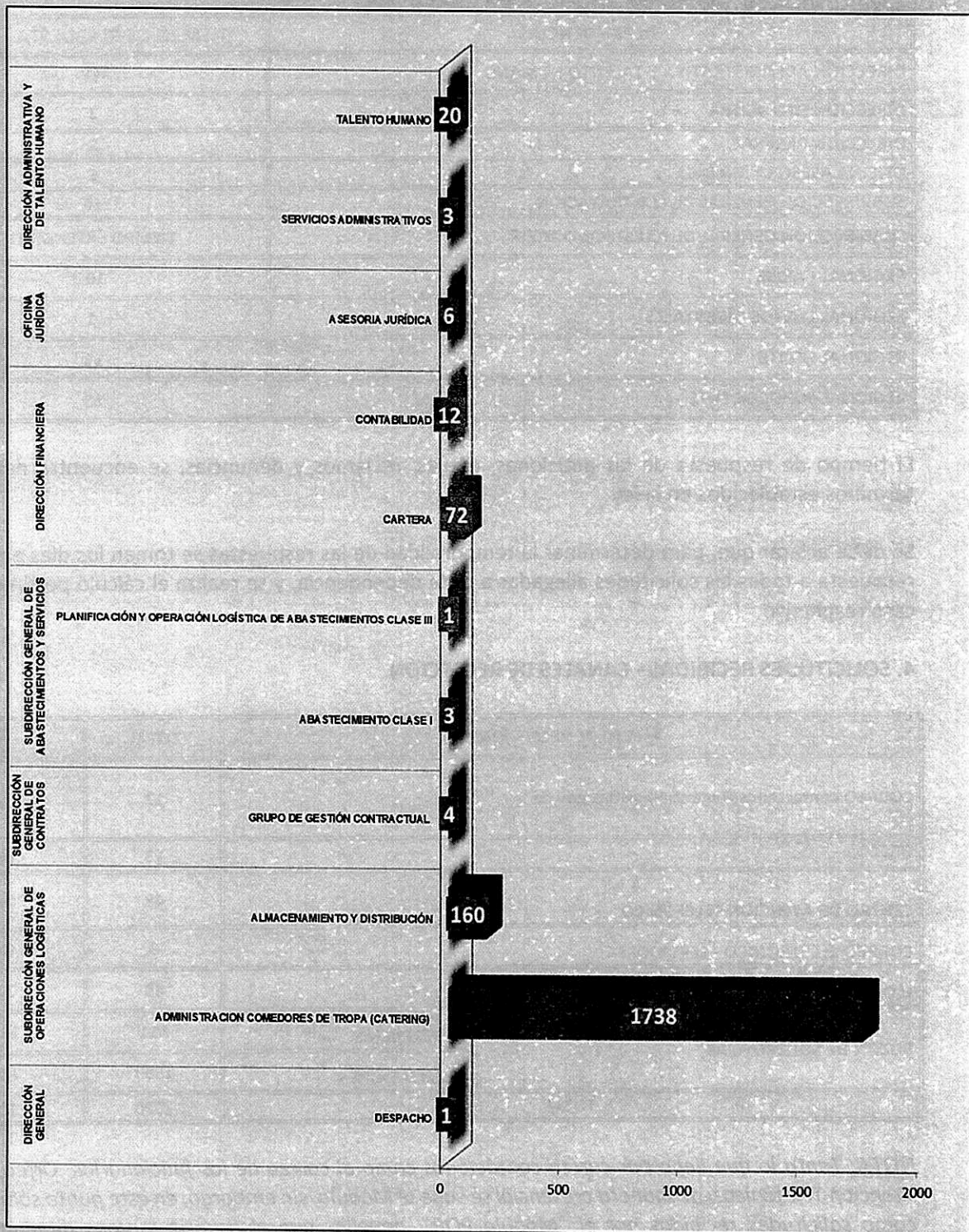


AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Empresarial de la Defensa

## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JULIO



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



SC 6690-1

### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
DIRECCIÓN GENERAL	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	TIEMPO EXTENDIDO
REGIONAL CARIBE	10
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	1
REGIONAL NORTE	13
REGIONAL SUROCCIDENTE	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 RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO <a href="mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co">contactenos@agencialogistica.gov.co</a>	17	0,8	
ORFEO	13	0,6	
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	43	2,1	
CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES	3	0,1	
MODULO PQR	40	2,0	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	311	15,4
	FELICITACIONES	1593	78,9
<b>TOTAL</b>	<b>2020</b>	<b>100</b>	

**NOTA:** Tanto lo que llega por correo [contactenos](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) 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.



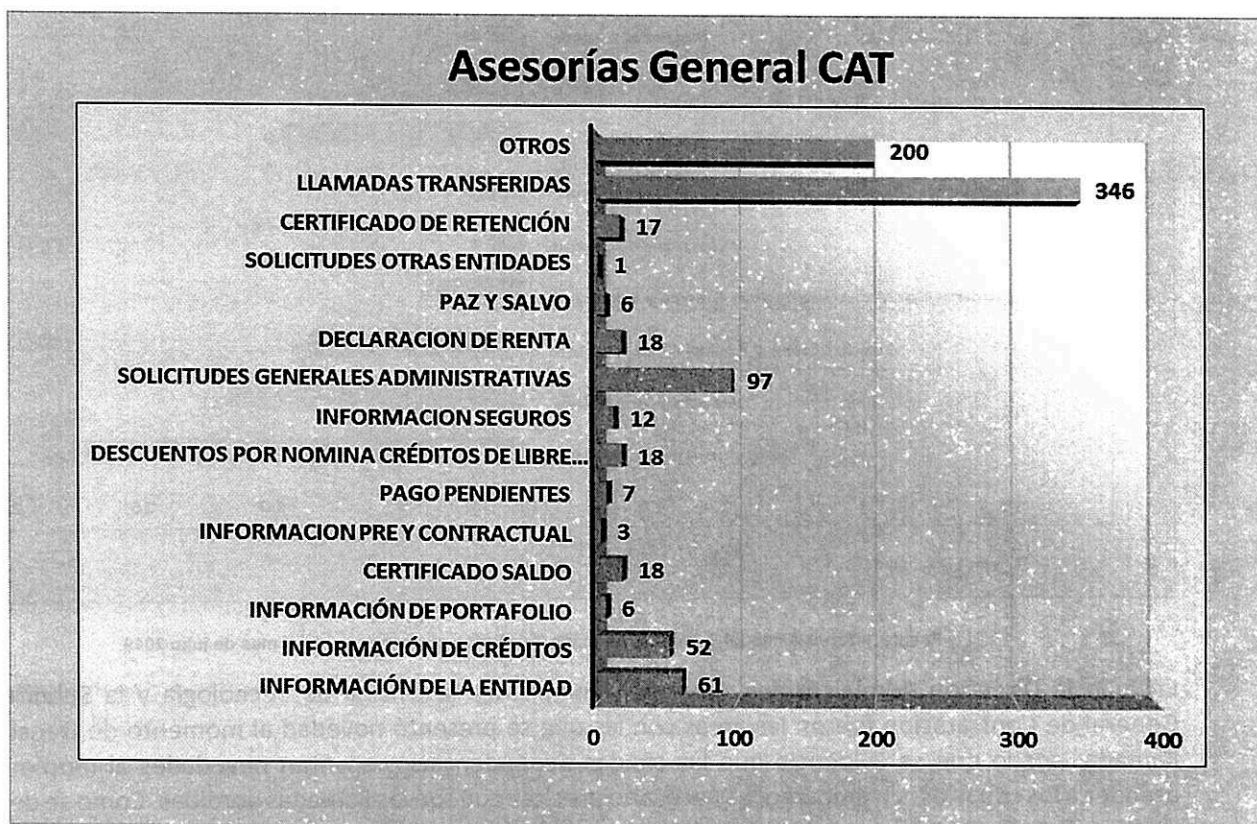
#### 4.1.1 CORREO [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de julio se recibieron un total de 127 correos, de los cuales 47 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 29 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 20 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 31 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 13 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 julio 2019

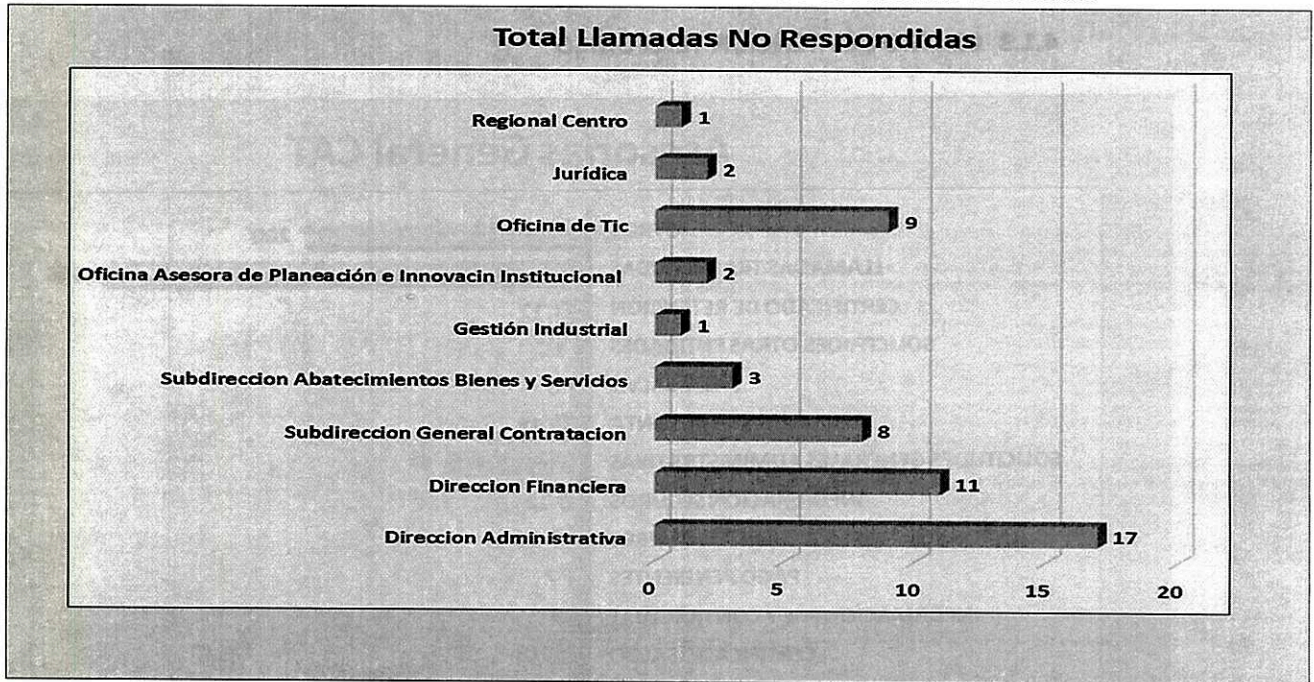
Por este medio ingresaron 862 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. De las cuales se realizaron 136 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 137, se registraron en el módulo PQR 43 solicitudes, 346 transferencias, 200 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 55 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 55 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado aumento en comparación del mes de junio.

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 julio 2019

En julio la Dirección Administrativa, Dirección financiera, la Oficina de Tecnología y la Subdirección General de Contratación fueron las áreas con las que se presentó novedad al momento de transferir la llamada, por lo que se evidencia que las citadas dependencias presentan novedades al momento de atender a los usuarios, sin embargo, es necesario precisar que son las llamadas perdidas. Como se describe en la gráfica. Es de aclarar que contestar oportunamente los teléfonos en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues en el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas.

#### 4.1.4 CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES

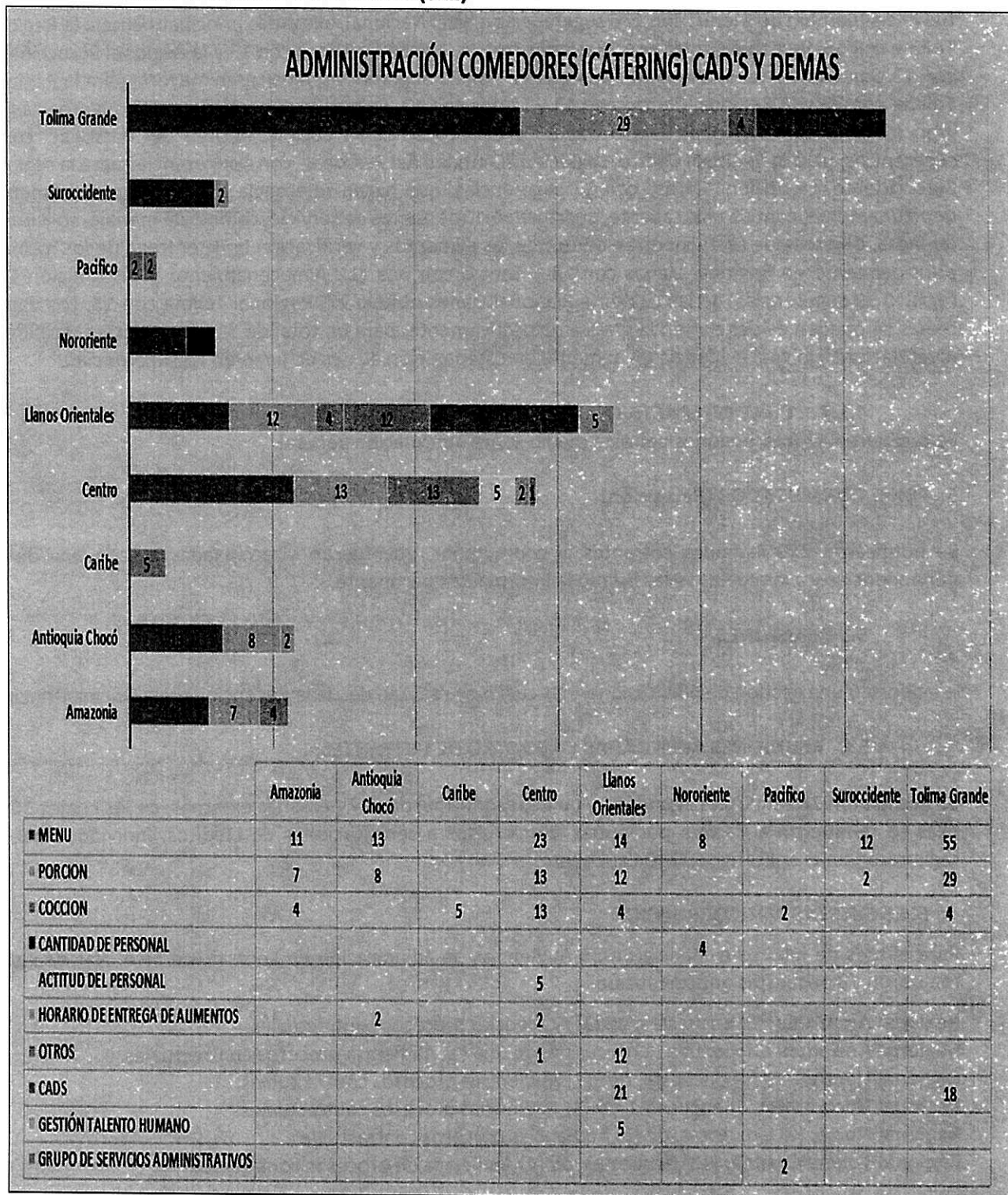
Por este medio se registraron 3 solicitudes.

#### 4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 40 solicitudes registradas directamente por los usuarios.



4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (311)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 136 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Tolima con 55, Regional Centro con 23, Llanos con 14, Antioquia Choco con 13 y la Regional Suroccidente con 12. Seguido del tema “Aumento de Porción” con 71 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Tolima con 29 y la Regional Centro con 13 y Llanos con 12. La opción “Cocción” con 32 sugerencias; su gran mayoría para Regional Centro con 13 y Caribe con 5. La opción “Actitud del Personal” con 5 sugerencias; para la Regional Centro. La opción “Cantidad del Personal” con 4 sugerencias para la regional Suroccidente. La opción “Otros” con 13 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 12 y Centro con una (1). Almacenamiento y Distribución CAD registró 39 sugerencias, de las cuales la Regional Llanos obtuvo 22, Regional Tolima con 18. Los demás temas se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 311 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia un aumento en comparación al mes de junio en 75 sugerencias.

#### 4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 42 interacciones por este medio sobre información general.

### 5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 220 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 68 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES:

Se notificaron 26 reuniones agendadas, un ingreso formal de 627 personas externas, de las cuales 36 de ellas se remitieron a Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

### 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de julio se evidenciaron 25 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 18 encuestas anticorrupción.

**Regional Amazonía:** (0) encuestas, de (3) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Antioquia Chocó:** una (1) encuesta, de una (1) Audiencia procesos contractuales.

**Regional Llanos:** una (1) encuesta, de (11) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Nororiente:** (3) encuestas, de (3) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Norte:** (0) encuestas, de (3) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Tolima Grande:** (13) encuestas, de (4) Audiencia de procesos contractual.

Registrando una percepción Favorable del **99,66%**

Registrando una percepción desfavorable del **33,3%**



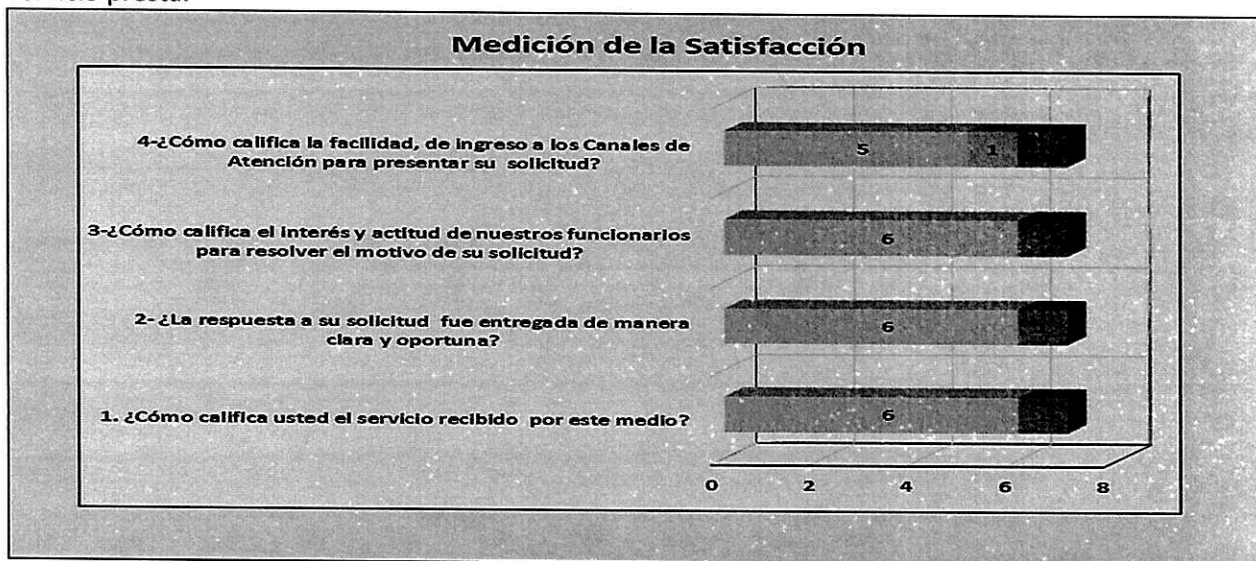
## 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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)	7	23	1	0	4
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	7	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia un aumento en participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQR en el mes de junio, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al Servicio presta.



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

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

#### CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1593
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	24
TOTAL	1617

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 24 calificaciones positivas frente al servicio prestado.

### FELICITACIONES (1593)

Para el mes de julio llegaron un total de 1593 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.472, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 120 y "Gestión de Servicios Administrativos, para Centro Vacacional la Recalada" de la Regional Pacifico con una (1).



Las manifestaciones positivas para el mes de julio en comparación al mes de junio disminuyeron en 20, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

### CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	8
QUEJAS	0
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	4
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

#### RECLAMOS (8)

- ID 8984, usuario reclama que se le envió un certificado para declarar renta y él había solicitado un certificado de paz y salvo. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
- ID 9013, el Secretario de Educación Departamental (E) del Putumayo remite a la Entidad información suministrada por los directivos de las instituciones educativas de Puerto Asís donde informan anomalías presentadas durante la prestación del servicio de alimentación escolar PAE. Se direccionó a la Subdirección General de Abastecimiento y Servicios (Tiempo Extendido).
- ID 9014, el Secretario de Educación Departamental (E) del Putumayo envía Información de la visita realizada a la institución educativa PIO XII del Municipio de Mocoa en atención a la queja presentada por los padres de familia de los estudiantes. Se direccionó al Subdirección General de Abastecimiento y Servicios (Tiempo Extendido).
- ID 9045, la personera estudiantil y un docente de apoyo de la institución educativa Santa Teresa ubicada en el Municipio de Puerto Asís presentan queja por el cambio de la minuta nutricional en la I.E Santa Teresa, sede San Fernando y otras sedes del Municipio. Se direccionó al Subdirección General de Abastecimiento y Servicios (Tiempo Extendido).
- ID 9068, usuario reclama la devolución de dos cuotas que le fueron descontadas, él canceló en mayo e informó para que no se le aplicaran más descuentos, sin embargo para los meses de junio y julio no fue tomada en cuenta la novedad y aún no se le ha desembolsado. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
- ID 9073, el proveedor envía cuenta de cobro a la Regional Norte por concepto de suministro de combustibles y lubricantes del mes de abril de 2017. Se direccionó a la Regional Norte (Cerrado).

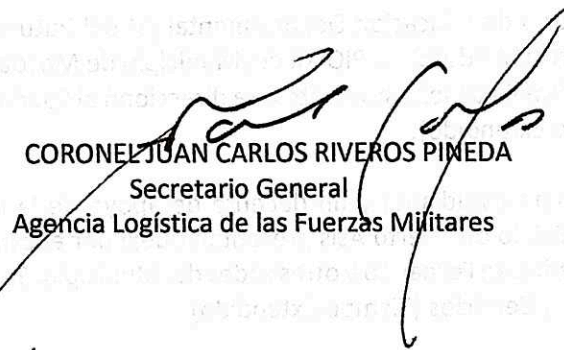



- ID 9094, el usuario solicita se actualice la información reportada en SIFIN, ya que a la fecha continua con la obligación crediticia ya cancelada afectando su capacidad de endeudamiento. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
- ID 9096, la usuaria reclama por segunda vez a la Entidad corrección ante la DIAN del reporte en el cual se afirma que tuvo un ingreso adicional, y en ningún momento un crédito puede considerarse como un ingreso. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).

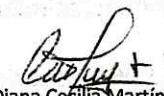
## 8. RECOMENDACIONES

- 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, actividad que se encuentra vencida desde el día 26 de julio de 2019.
- La Subdirección General de Abastecimientos y Servicios debe realizar seguimiento a las manifestaciones evidenciadas sobre la gestión del Plan de Alimentación Escolar.
- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se recomienda iniciar investigación disciplinaria a los Servidores Públicos responsables de contestar las extensiones, con el fin de generar compromiso y actitud por parte del personal a la hora de atender a los usuario.

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: Diana Cecilia Martín Amaya  
Abogada Especialista Derecho Administrativo  
Coordinadora Nacional Atención y Orientación

