

MEMORANDO

Bogotá, 17-12 -2019

20192010699353 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 – Noviembre 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 noviembre así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – OCTUBRE 2019

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
31	31	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – NOVIEMBRE 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	34	33	1	0	3%	100%	97%

Respecto al mes de noviembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta un leve aumento en comparación al mes de octubre; a la fecha de las 34 solicitudes recibidas, una (1) se encuentra en “Tiempo extendido”.

- Solicitud con N° ID 9309 “tiempo extendido” a cargo de la Dirección Administrativa - Talento Humano, con fecha de cierre el 31 de diciembre de 2019.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se reportaron vencimientos.

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

- Solicitud de fecha 21/11/2019 ingreso con N° ID 9319, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana la remitió por competencia al Ministerio de Defensa Nacional, con el asunto - solicita información para trasladar las semanas cotizadas por servicio militar.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: NO registraron.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: No registraron.

Nota: se anularon 4 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 de fecha 21 de octubre porque se están presentando fallas con las notificaciones del correo electrónico interno a los gestores de atención ciudadana. Se encuentra pendiente de respuesta.

- Para noviembre se presentaron 2 casos de mesa de ayuda.

CASO MESA DE AYUDA 26590: las encuestas de satisfacción del módulo PQRD, permiten al usuario realizar la encuesta más de una (1) vez. (Pendiente por respuesta)

CASO MESA DE AYUDA 26967: el ingreso de las llamadas externas no están ingresando a la planta telefónica, si los agentes del Centro de Atención Telefónico no se encuentran conectados, la llamada no ingresa a la Entidad. (Pendiente por respuesta)

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	34
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	262
	FELICITACIONES	1623
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1919

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 noviembre un total de 1885 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de octubre evidencia un aumento de 42 interacciones.



La seguridad es de todos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestros esfuerzos



Grupo Social de Servicios de la Defensa

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	257	1513	0	1770	92,2
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	4	105	0	109	5,7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	0	0	4	0,2
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	1	0	3	0,2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I	1	0	0	0	0	0	1	0,1
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	3	1	0	0	0	0	4	0,2
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	9	0	2	1	0	0	12	0,6
	CONTABILIDAD	4	0	0	0	0	0	4	0,2
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
	ACTA DE REMATE	1	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	2	0	2	0,1
	TALENTO HUMANO	6	0	0	0	2	0	8	0,4
TOTAL		31	1	2	262	1623	0	1919	100



Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de noviembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 257 sugerencias y 1.513 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 4 sugerencias y 105 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 34 interacciones de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 6 peticiones, seguida de Gestión Cartera con 9, el Grupo Gestión Contractual con 2 peticiones seguido de Gestión Precontractual con 4 y la Oficina Asesora Jurídica con 2 peticiones, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

Además, se presentaron 2 reclamos, los cuales se direccionaron a la Dirección Financiera "Gestión Cartera".

Se registró una (1) queja que fue direccionada a la Secretaria General "Grupo 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	4	5	9
	CADS	0	0	37	37
	CADS	0	0	43	43
ANTIOQUIA CHOCO	CATERING	0	25	292	317
	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0		1
CARIBE	CATERING	0	8	14	22
	CATERING	0	122	338	460
CENTRO	CADS	0	4	39	43
	CATERING	0	37	81	118
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	3	0	0	3
	GESTIÓN CONTABILIDAD	2	0	0	2





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

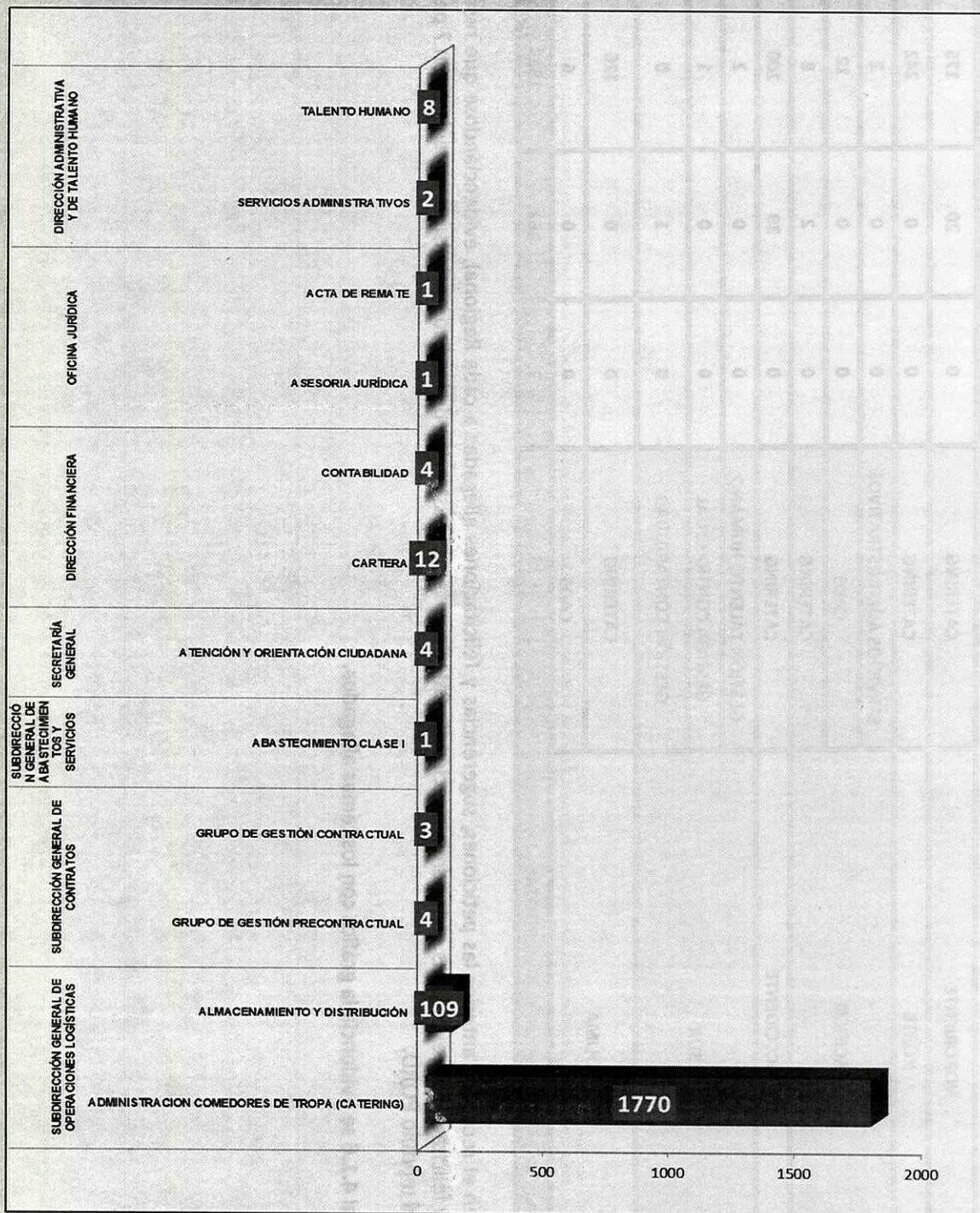
NORORIENTE	CATERING	0	20	175	195
NORTE	CATERING	0	0	242	242
PACIFICO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	2	2
	CADS	0	0	12	12
SUR OCCIDENTE	CATERING	0	2	8	10
	CATERING	0	39	200	239
SUR	GESTIÓN TALENTO HUMANO	0	0	2	2
	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0	1	1
	GESTIÓN CONTABILIDAD	0	1	0	1
TOLIMA	CATERING	0	0	126	126
	CADS	0	0	6	6
TOTAL		7	262	1623	1892

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 7 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 NOVIEMBRE



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



3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
DIRECCIÓN FINANCIERA	6
SECRETARIA GENERAL (Atención y Orientación Ciudadana)	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	7
REGIONAL CARIBE	6
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	5

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

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

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTACTENOS	6	0,31	
NOTIFICACIONES	0	0,00	
ORFEO	5	0,26	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	1	0,05	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO ELECTRONICO SERVIDORES	5	0,26	
MODULO PQR	17	0,89	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	262	13,65
	FELICITACIONES	1623	84,58
TOTAL	1919	100	

NOTA: Tanto lo que llega por correo contactenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónica 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 noviembre se recibieron un total de 110 correos, de los cuales 37 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 27 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 6 peticiones se registraron en el

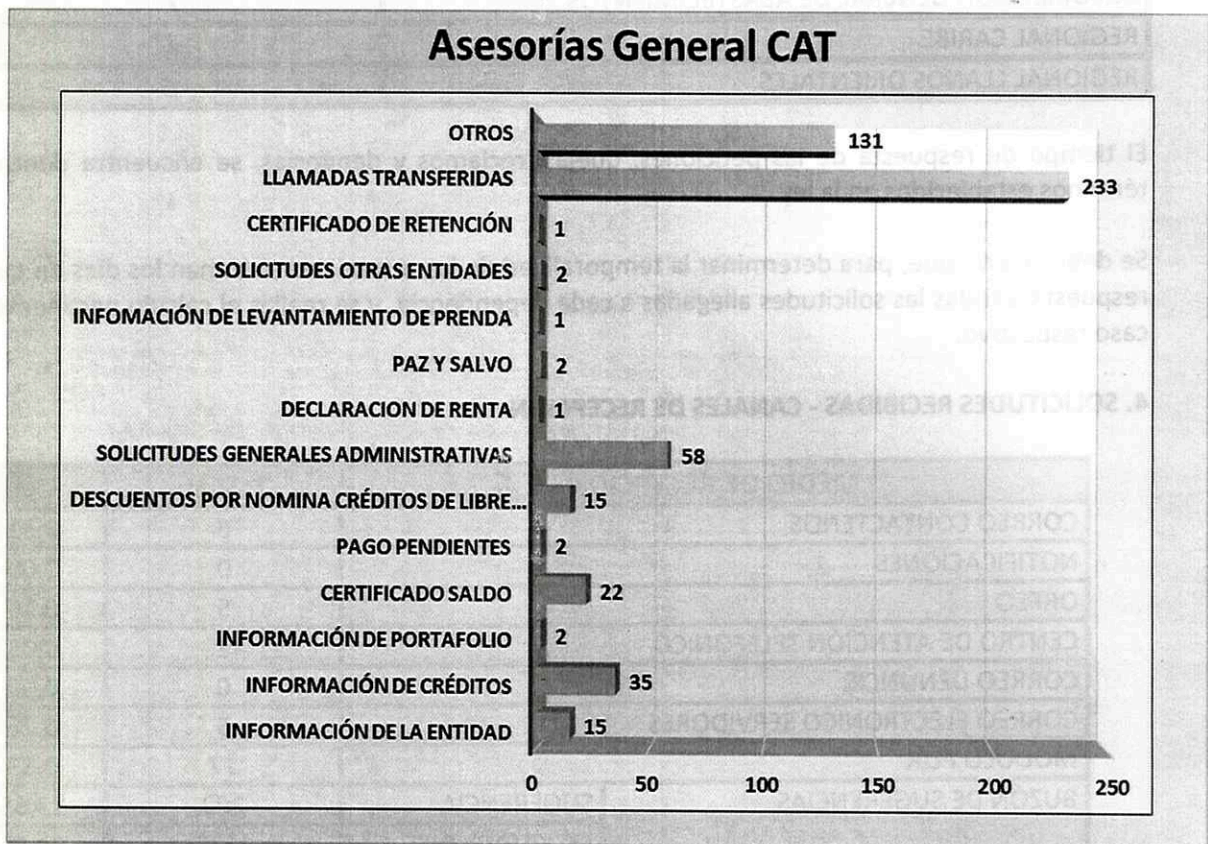


Módulo PQRD, se registraron 4 **solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web**, y finalmente 36 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

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 noviembre 2019

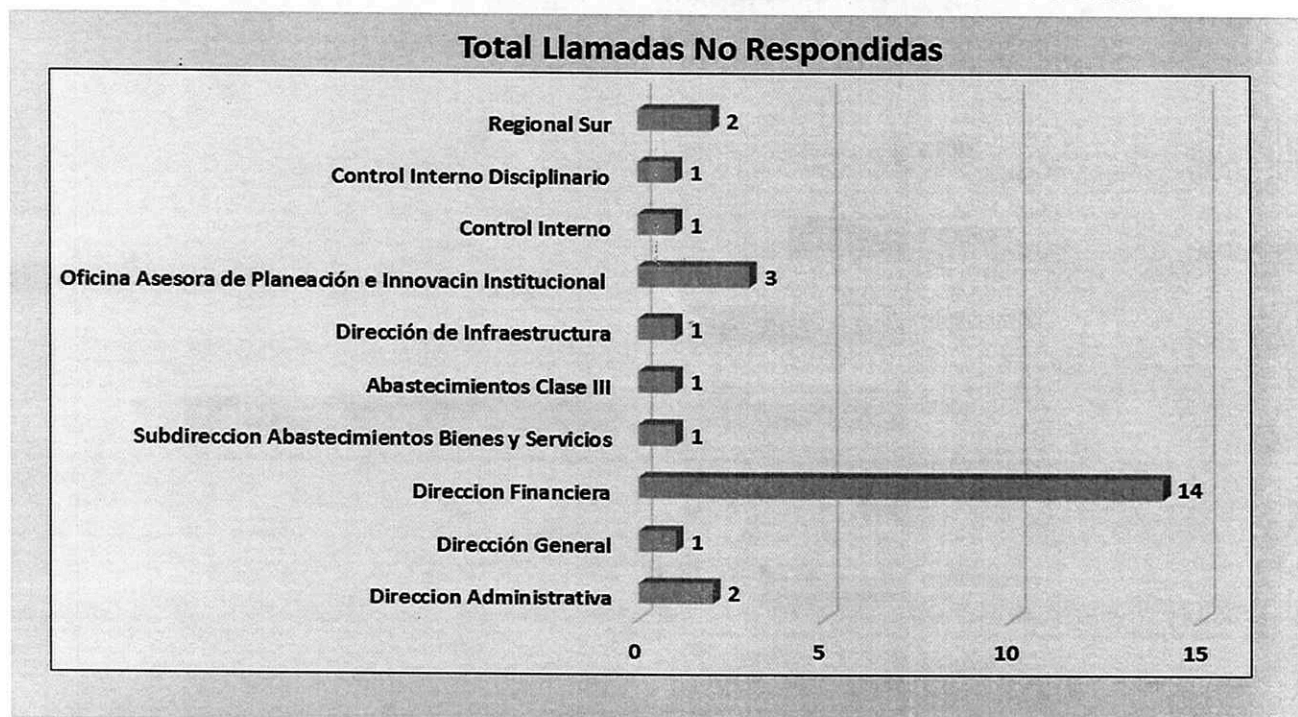
Por este medio ingresaron 520 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 118 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 18, una (1) solicitud fue registrada en el módulo PQRD y 19 solicitudes fueron registradas en el módulo de Certificaciones Financieras, 233 llamadas transferidas, 131 llamadas saliente y números desconectados dentro de las que se encuentran 27 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 27 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado un aumento de 5 llamadas en comparación al mes de octubre.

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 noviembre 2019

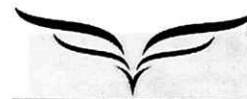
En noviembre la Dirección financiera fue la que presentó novedad al momento de transferir las llamadas, es necesario precisar que estas son las llamadas identificadas como perdidas. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – SERVIDORES

Por este medio se registraron 5 solicitudes.

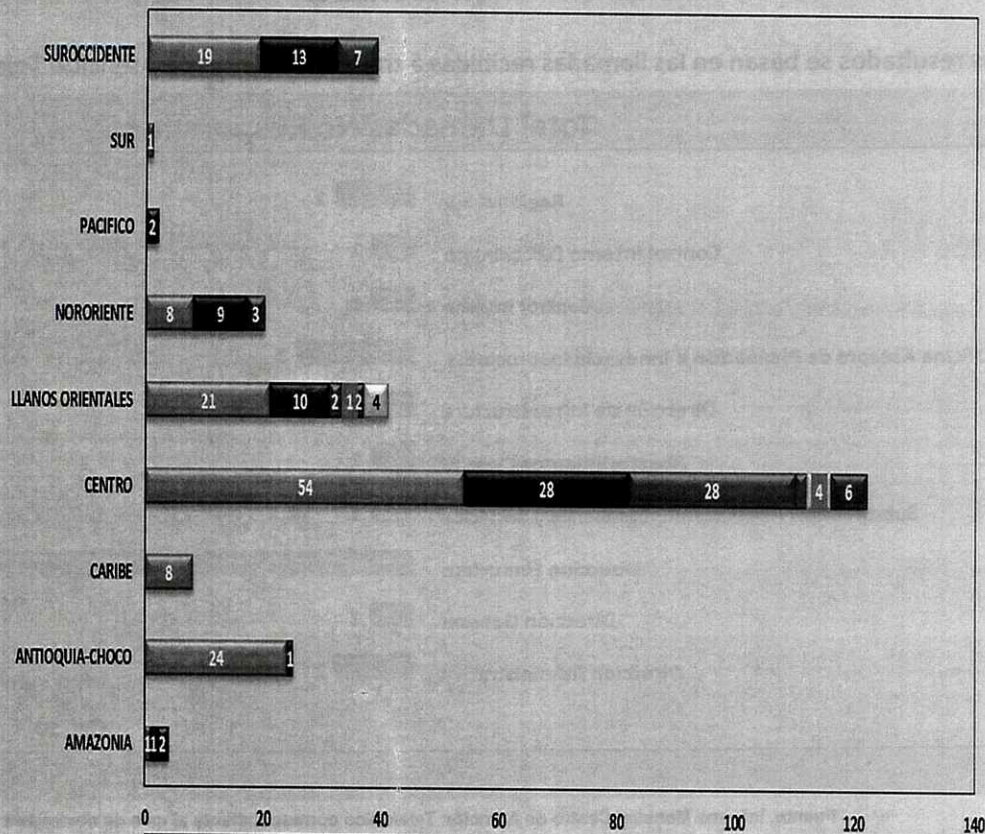
4.1.6 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 17 solicitudes registradas directamente por los usuarios.



4.1.7 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (262)

SUGERENCIAS ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	AMAZONIA	ANTIOQUIA-CHOCO	CARIBE	CENTRO	LLANOS ORIENTALES	NORORIENTE	PACIFICO	SUR	SUROCCIDENTE
■ MENU	1	24	8	54	21	8			19
■ PORCION	1			28	10	9			13
■ COCCION				28	2	3			7
■ ACTITUD DEL PERSONAL				2	1				
■ INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR		1							
■ HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS				4	1				
■ OTROS	2			6	2		2		
■ CADS					4				
■ GESTION CONTABILIDAD								1	

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



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **"Cambio de Menú"** con 135 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 54, Regional Antioquia Choco con 24, Regional Llanos con 21, y la Regional Suroccidente con 19, seguido de Nororiente y Caribe con 8 cada una. En cuanto al tema **"Aumento de Porción"** con 61 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 28, la Suroccidente con 13, Llanos con 10 y Nororiente con 9. La opción **"Cocción"** con 40 sugerencias; su gran mayoría para Centro con 28 seguido de Suroccidente con 7, Nororiente con 3 y Llanos con 2. La opción **"horario entrega de alimentos"** con 5 sugerencias; para la Regional Centro con 4 y Llanos con una (1). La opción **"Otros"** con 12 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 Centro con 6 Tolima Llanos, pacifico y amazonia con 2 cada una.

Almacenamiento y Distribución CAD registró 4 sugerencias, la Regional Llanos. Los demás temas se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 262 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia una disminución en comparación al mes de octubre en 31 sugerencias.

4.1.8 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 14 interacciones por este medio sobre información general.

5. Multicanales

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	19	7,3
PBX	135	51,5
REUNIONES	6	2,3
DIFUSIONES	79	30,2
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	4	1,5
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	19	7,3
TOTAL	262	100

Se notificaron 135 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 79 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 6 reuniones agendadas, un ingreso formal de 513 personas externas, de las cuales 19 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 23 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 noviembre se evidenciaron 8 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 8 encuestas anticorrupción.

Antioquia Chocó: (7) encuestas, de (3) Audiencias procesos contractuales.

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

Regional Tolima Grande: (0) encuestas, de (4) Audiencia de procesos contractual.

Registrando una percepción Favorable del **100%**

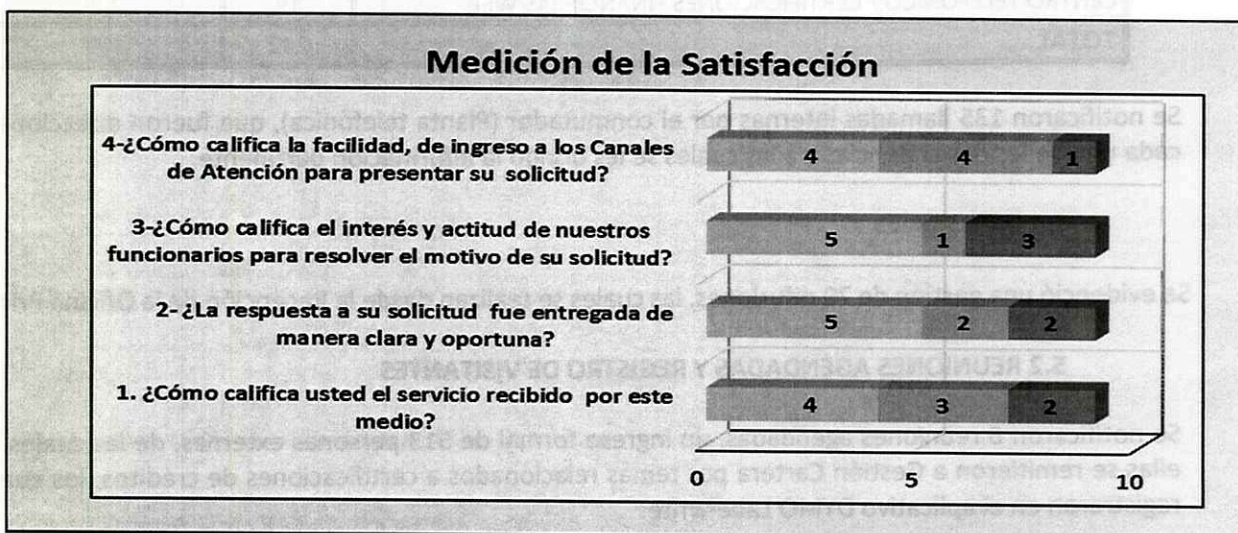
No se registra una percepción desfavorable.

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)	9	18	10	0	8
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	9	Bueno (3.5. a 4.5)			



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

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

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

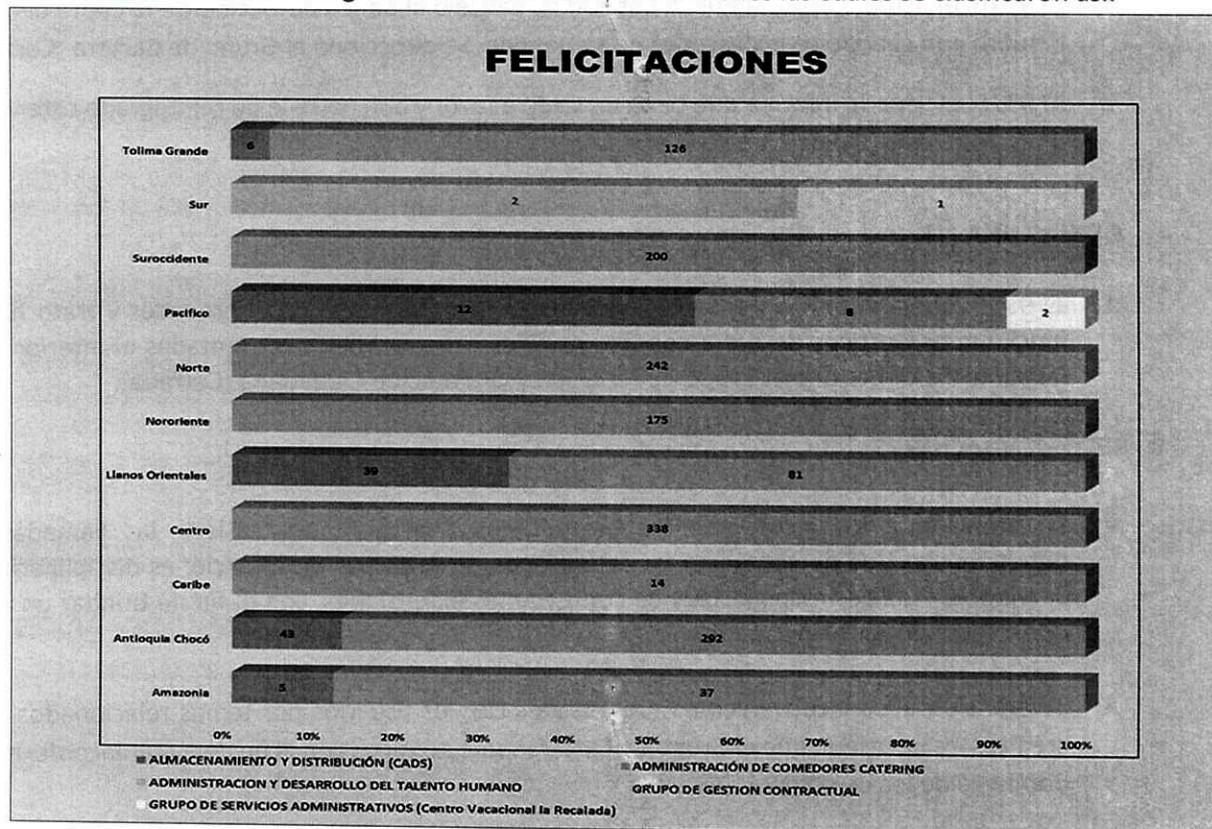
CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1623
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	28
TOTAL	1560

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 28 calificaciones positivas frente al servicio prestado.

FELICITACIONES (1623)

Para el mes de noviembre llegaron un total de 1623 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.513, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 105, “Gestión de Gestión Contractual con una (1) y Gestión Talento Humano con (2) reportados por la Regional Sur, Gestión de Servicios Administrativos con 2 por el (Centro Vacacional la Recalada) por la Regional Pacifico.

Las manifestaciones positivas para el mes de noviembre comparación al mes de octubre aumentaron en 73, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	1
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	8
TOTAL	11

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMOS (2)

1. ID 9316, el usuario reporta que la Entidad no canceló al Banco de Occidente la cuota del mes de octubre aun cuando se le descontó de su nómina. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
2. ID 9325, el usuario informa que tiene un saldo a favor y aun no se le ha reintegrado este valor. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).

QUEJAS UNA (1)

1. ID 9306, queja anónima por la cual manifiesta inconformidad en el proceder y trato hacia los funcionarios después de dar a conocer posibles irregularidades presentadas al interior de una Regional. Se direccionó al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (Cerrada).

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere iniciar acciones disciplinarias a los Servidores Públicos responsables de contestar las extensiones, con el fin de brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.
- En atención a los inconvenientes presentados con los usuarios por temas relacionados con los créditos, es necesario que el Grupo de Cartera tome acciones con el fin de evitar inconformidades por parte de los usuarios.



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

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



