





# Carta de Trato Digno al Ciudadano

Desarrollado por: Comunicaciones Estratégicas AFPM

Síguenos en  [aglogisticafm](#)  [Agencia Logística Fuerzas Militares](#)  [@AgLogística](#)  [Agencia Logística de Fuerzas Militares](#)

 PBX (571) 6510420 al 6510449 Bogotá  [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) [notificaciones@agencialogistica.gov.co](mailto:notificaciones@agencialogistica.gov.co)

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares velará por la atención a la ciudadanía en condiciones de equidad, eficiencia y cordialidad con arreglo a los principios de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fé, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad en todas sus actuaciones. Por esta razón, a continuación se mencionan los derechos, deberes de los ciudadanos y los canales de atención tanto físicos como electrónicos puestos a su entera disposición consolidados en el Sistema Nacional de Atención y Orientación Ciudadana, así:



## Derechos de los Ciudadanos

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

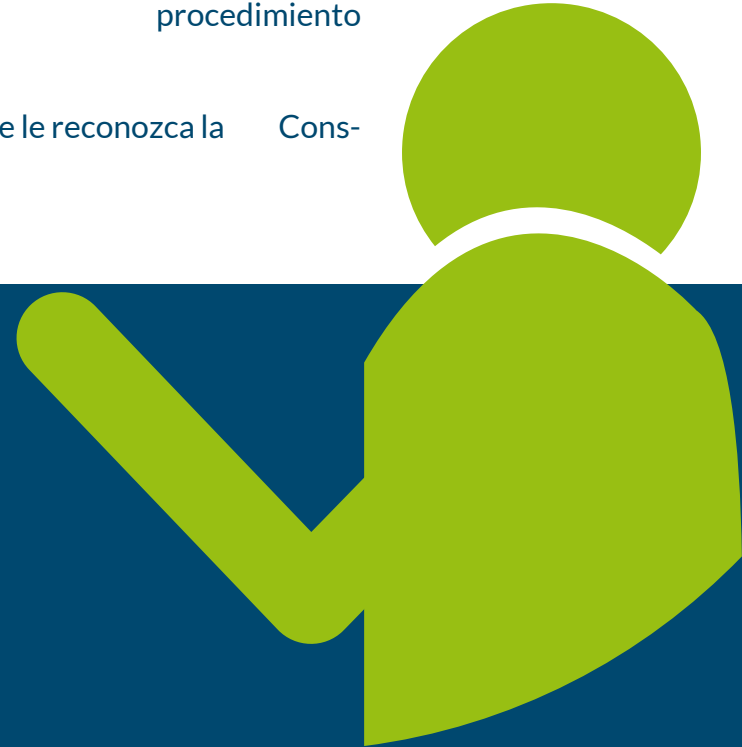
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## Derechos de los Ciudadanos



# Medios de Atención

Los canales de comunicación de la ALFM, se consolidan en el Sistema Nacional de Atención y Orientación Ciudadana, el cual cuenta con una serie de canales tecnológicos, presenciales y telefónicos, atendidos por personal calificado con el fin de fomentar la interacción y oportuna respuesta, por parte de los usuarios y ciudadanía en general, permitiendo recibir una adecuada asesoría y atención.

## Canales Virtuales

### Portal Institucional

[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)

### Correo electrónico de atención

[contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)  
[atencionalusuario@agencialogistica.gov.co](mailto:atencionalusuario@agencialogistica.gov.co)  
[interactuaalfm@agencialogistica.gov.co](mailto:interactuaalfm@agencialogistica.gov.co)

### Chat Interactivo

### Correo:

[notificaciones@agencialogistica.gov.co](mailto:notificaciones@agencialogistica.gov.co)

### Módulo PQR

### Correo:

[denuncie@agencialogistica.gov.co](mailto:denuncie@agencialogistica.gov.co)

## Centro de Atención Telefónico

Con horario de atención de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm, consultores de servicio entregan respuesta ágil y efectiva a todo tipo de requerimiento que los usuarios o ciudadanía en general tengan con respecto a la actuación de la Entidad.

En este Centro de atención telefónica se consolidan los siguientes canales:

**(57+1) 651 04 20 al 651 04 49 / Línea Gratuita 01 8000 126 537**



## Puntos de Atención al Ciudadano

A Nivel Nacional, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, brinda la Atención y Orientación de manera personalizada e inmediata a la Ciudadana y/o partes interesadas sobre los bienes y servicios que presta la Entidad, asimismo se atenderán los requerimientos de los usuarios.



# Canales Presenciales



## Puntos de Atención al Ciudadano

### Oficina Principal

Calle 95 No 13-08 Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(57+1) 6510420 Ext. 1233

Lun - Vie de 7:30: am a 4:30 pm

### Caribe

Cartagena

Entrada Bocagrande Base Naval

(57+ 5) 6939210

Lun - Vie de 7:30 a 12:00 am y de 1:30 a 5:00 pm

### Amazonía

Florencia Caquetá

Calle 14 sur No.11- 295

Urbanizacion el progreso,  
via Barrio Bruselas.

(57+098) 4351062

Lun - Vie de 8:00 a 12:00 am  
y de 2:00 a 6:00 pm

### Antioquia Chocó

Medellín

Carrera 61 No.46-20 Barrio Sagrado

Corazon de Jesus.

(57+ 4) 5134838

Lun - Vie de 8:00 a 12:00 am y  
de 1:00 a 5:00 pm

### Centro

Cota

Autopista Medellín Km 2.5

Vereda Parcelas

Parque Industrial “Porto Sabana 80”

Bodega 1

(57+1) 8776600

Lun - Vie de 8:00 am a 5:00 pm

### Llanos Orientales

Villavicencio

Carrera 48 con Calle 1ra,

Lote 7A - 1 Anillo Vial, Rosablanca.

(57+8) 6732539

Lun- Vie de 8:00 a 12:00 am y  
de 2:00 a 6:00 pm

### Norte

Barranquilla - Malambo

Calle 30 al lado del Batallón

Vergara y Velazco

(57 + 5) 3761733

Lun- Vie de 8:00 a 12:00 am y  
de 1:00 a 5:00 pm

### Nororiente

Bucaramanga

Calle 31 N° 33 A-80 Barrio Galán

(57+7) 6356200

Lun- Jue de 8:00 a 12:00 am y  
de 2:00 a 6:00 pm, Viernes  
8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 5:00 pm

### Pacífico

Cali

Calle 5 No.85-38 Barrio Meléndez

(57+ 2) 3240119

Lun- Vie de 8:00 am a 5:00 pm

### Sur

Puerto Leguízamo

Carrera 1 Calle 1 Frente a

la Base Naval “ARC Leguízamo”

(57+8) 5634256

Lun- Vie de 7:00 a 12:00 am y  
de 2:00 a 5:00 pm

### Suroccidente

Cali

Carrera 92 A No.2-C-35 Barrio Meléndez

(57+2) 3335252

Lun- Vie de 8:00 a 12:30 am y  
de 1:30 a 5:00 pm

### Tolima Grande

Base Militar Tolemaida

Centro Comercial Zulia

segundo piso

(57+8) 8383318

Lun- Vie de 8:00 a 12:00 am y  
de 1:00 a 5:00 pm,  
Sábados de 8:00 a 12:00 am.

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.



## Deberes de los Ciudadanos