



Carta de Trato Digno al Ciudadano



Agencia Logística de
las Fuerzas Militares



aglogisticafm



@AgLogistica



Agencia Logística de
las Fuerzas Militares



Agencia Logística
ffmm

PBX (571) 6510420 al 6510449 Bogotá contactenos@agencialogistica.gov.co

notificaciones@agencialogistica.gov.co

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares está comprometida con el fortalecimiento de la relación e interacción entre la administración pública y la ciudadanía, garantizando los derechos constitucionales y legales, comprometiéndose a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, cordial, sin distinción alguna, diligente, justo, íntegro, respetuoso y profesional, garantizando un servicio oportuno, transparente, eficaz con confianza, excelencia y calidad.

De igual manera, reconoce el deber que le corresponde de hacer visible los derechos y deberes de los usuarios, así como los deberes de la Entidad, igualmente indicar los medios puestos a disposición de la ciudadanía para garantizarlos efectivamente, acatando los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Derechos de las personas ante las autoridades (Art. 5 de la Ley 1437 de 2011)

- 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 oportuna.
- 2.** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 3.** Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos de la Entidad en los términos previstos por la Constitución y la ley.
- 4.** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

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

6. 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.

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

8. 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 al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación.

9. A relacionarse con la Entidad por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible.

Derechos de las personas ante las autoridades.

(Art. 5 de la Ley 1437 de 2011)



- 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.



Deberes de las personas.

(Art. 6 de la Ley 1437 de 2011)

- 1.** Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2.** Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3.** Atender a todas las personas que hubieran ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
- 4.** Establecer un sistema para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias y reclamos.
- 5.** Expedir y hacer visible la carta de trato digno a la ciudadanía donde se especifiquen los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición.
- 7.** Establecer la dependencia encargada de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- 8.** Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de PQRD.



Deberes de la ALFM en la atención al público.

(Art. 7 de la Ley 1437 de 2011)

Canales de acceso

Los medios de atención de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares se integran en el Sistema Nacional de Atención y Orientación Ciudadana. Este sistema dispone de canales virtuales, presenciales y telefónicos, gestionados por personal altamente calificado para garantizar una asesoría oportuna y eficiente.

Virtuales:

1. Módulo PQR del Portal Institucional.
2. Chat Interactivo.

3. Correos Institucionales:
contactenos@agencialogistica.gov.co
interactuaalfm@agencialogistica.gov.co
denuncie@agencialogistica.gov.co
notificaciones@agencialogistica.gov.co

Centro de Atención Telefónico

Atención de lunes a viernes en el horario de 7:30 am a 4:30 pm; por medio del cual agentes de la Entidad orientan de manera efectiva y ágil los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanía en general.

PBX (601) 6510420 al 6510449 -Línea Gratuita 018000126537
Línea Móvil 3144448210



Puntos de Atención y Orientación al Ciudadano



A través de las Regionales y Oficina Principal los ciudadanos pueden solicitar una cita, interponer los Derechos de Petición de manera física o verbal, examinar documentación y/o recibir orientación.

Presenciales:



☎ (601) 6510420 al 6510449 -Línea Gratuita
018000126537 / Línea Móvil 3144448210

Oficina Principal

Calle 95 No.13 – 08 (Bogotá)
horario de atención de
lunes a viernes de
7:30am a 4:30pm.

Caribe ☎ 3144448719.

Calle 1 Carrera 2 -5 Zona Franca
Parque Central, Lote 111 Bodega 4
(Variante Turbaco sector Aguas
Prietas), horario de atención de
lunes a viernes de 7:30am a
12:00am y de 1:00pm a 04:30pm.

Amazonía ☎ 3144448969

Calle 14 Sur No. 11- 295 –
(Barrio el Progreso - Florencia -
Caquetá), horario de atención de
lunes a viernes de 8:00 am
12:00pm y de 2:00pm a 6:00pm.

Antioquia Chocó ☎ 3102229085.

Carrera 50 N 79 Sur – 101 -
Bodegas Stock Sur (Municipio La
Estrella - Antioquia), horario de
atención de lunes a viernes de
7:30am a 4:30pm.



Puntos de atención y orientación a la ciudadanía a nivel nacional.

Centro ☎ 3144448731.

Autopista Medellín Km 2.5 Vía
Siberia Centro Empresarial Portos
Sabana 80 Bodega 1 (Cota -
Cundinamarca), horario de atención
de lunes a viernes 7:00am a
4:00pm jornada continua.

Llanos Orientales ☎ 3213181887.

Carrera 48 con Calle 1a Anillo Vial
Lote 7a-1 Rosa Blanca (Villavicencio
- Meta), horario de atención de
lunes a viernes de 7:30am a
4:30pm jornada continua.

Norte ☎ 3144448725.

Calle 30 Vía Malambo al lado del
Batallón Vergara y Velazco
(Malambo - Atlántico), horario de
atención de lunes a viernes de
7:30am a 4:30pm jornada
continua.

Nororient ☎ 3144448738.

Calle 31 No. 33a - 80 Barrio Galán
(Bucaramanga - Santander),
horario de atención de lunes a
viernes de 7:30am a 12:00pm y de
1:00 pm a 4:30pm jornada
continua.

Pacífico ☎ 3144448986.

Calle 5 No. 85 - 38 Barrio Melendez
(Santiago De Cali), horario de
atención de lunes a viernes de
8:00am a 12:00am y de 1:00pm a
5:00pm jornada continua.

Sur ☎ 3144111378.

Calle 1 Carrera 1 frente a Base
Naval de la Amazonía, (Barrio el
Centro), horario de atención de
lunes a viernes de 7:30am a 12 pm
y de 2:00pm a 5:30pm.

Suroccidente ☎ 3202361721.

Carrera 92a No. 2c-35 (Barrio
Meléndez), horario de atención de
lunes a viernes de 8:00am a
12:00pm y de 1:00 pm a 5:00pm.

Tolima Grande ☎ 3108071625.

Carrera 7 N 21a 29 (Barrio Granada
Girardot Cundinamarca), horario de
atención de lunes a viernes de
7:30am a 4:30pm jornada continua.