MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

RESOLUCIÓN NO. 1119

(04 AGO 2025)

Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y se dictan otras disposiciones.

LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURIDICA ENCARGADA DE LAS FUNCIONES DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y

C O N S I D E R A N D O :

Que mediante el Decreto 4746 del 30 de diciembre de 2005, se fusionaron el Fondo Rotatorio de la Fuerza Aérea Colombiana y el Fondo Rotatorio de la Armada Nacional en el Fondo Rotario del Ejército Nacional, cambiándose su denominación por Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

Que mediante Decreto 1753 del 27 de octubre de 2017 se modifica la estructura interna de la Agencia Logística de las fuerzas Militares y se determinan las funciones de sus dependencias.

Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, determinan que la actuación administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales y la efectividad de los derechos e intereses de los ciudadanos, con arreglo a los principios generales de igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 concordante con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", prevé el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución así como a acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.

Que en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 modificada por la Ley 2080 de 2021, "*por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción*", la Agencia Logística de las Fuerzas Militares cuenta con una oficina en la sede principal encargada de recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que los ciudadanos formulen relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad, asimismo, en las regionales se cuenta con puntos de atención al ciudadano quienes replican las actividades en materia de atención y orientación ciudadana.

Que la Ley 962 de 2005 en su artículo 81, la Ley 190 de 1995 en su artículo 38 en armonía con el artículo 27 numeral 1 de la Ley 24 de 1992, establecen los criterios para recepcionar y tramitar quejas y denuncias anónimas.

Que para el ejercicio del Derecho de Petición según se trate de interés general, particular, de información, quejas o reclamos se resolverá siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la Constitución Política, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la Ley 2080 de 2021, *"por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"*, y demás disposiciones que lo modifiquen, adicione o deroguen, su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la ley.

Que la Ley 1952 de 2019 *"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"*, en su artículo 38 numerales 1, 3, 35, 39 señalan que son deberes de todo servidor público cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, la Ley, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones; cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función; recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado; actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.

Que la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario 1081 de 2015, tienen como objetivo la regulación del derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que la Ley 1581 de 2012, desarrolló el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 11 la citada ley.

Que el Decreto 1166 de 2016, *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*, regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Que el Decreto número 1008 de 2018, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, la cual desde ahora debe ser entendida como el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Que, de conformidad con la Sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional concluyó que las redes sociales constituyen un medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición dado que permiten una comunicación bidireccional con los usuarios, siempre y cuando se realice en términos respetuosos y se pueda identificar al originador del mensaje, así como determinar

que este aprueba su contenido, por lo que se incluyen las redes sociales como canales de recepción de PQRSD, lo que permitirá avanzar hacia la mejora de servicio de acuerdo con los nuevos canales de comunicación que proponen los avances tecnológicos actuales a través de internet.

Que se establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012 y atenderá con especial énfasis las solicitudes de aquellas personas en situaciones críticas de vulnerabilidad social, como pobreza, indefensión, ignorancia y necesidades de toda índole.

Que en atención a las disposiciones emitidas por el Ministerio de Defensa Nacional a través de la Circular N° M20220811007627 de fecha 11/08/2022, se establecen los lineamientos para el trámite oportuno y adecuado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados por los ciudadanos ante el Ministerio de competencia de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, las cuales son trasladas a través de la plataforma SGDEA (MDN) con el fin de tramitar la petición al interior de la entidad y cargar la respuesta en el mismo.

Que de conformidad con la Resolución N° 746 de 2021, son funciones del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Orientación Ciudadana definir e implementar los procedimientos de atención de PQRD de la entidad, garantizando su trazabilidad y celeridad, de acuerdo a las políticas institucionales y Gubernamentales.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas, con el fin de velar por la resolución efectiva y oportuna de sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Que, de conformidad con la normativa y jurisprudencia vigente, es necesario actualizar la reglamentación interna del derecho de petición en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y en mérito de lo expuesto la Dirección General,

R E S U E L V E:

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°. La presente Resolución reglamenta el procedimiento administrativo de orden interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS) y requerimientos de los entes de control que le corresponde resolver a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, de conformidad con sus competencias legales.

ARTÍCULO 2°. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Agencia Logística de la Fuerzas Militares, implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, dentro de estas actuaciones se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

ARTÍCULO 3°. Seguimiento a las peticiones. La Agencia Logística de las Fuerzas Militares facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, en el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Parágrafo. El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana. Brinda atención y orientación a la ciudadanía en general en temas relacionados con:

a) La búsqueda en el contenido general del portal web.
b) Directorio telefónico de la entidad y ubicación de las regionales.
c) Diligenciamiento del Formulario Web del Portal Institucional del Módulo PQR, en la radicación de las solicitudes y confirmando los términos de respuesta según el tipo de solicitud.
d) Confirmación de correos electrónicos de servidores públicos de la entidad.
e) Información general de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

Direccionamiento: Aquellas solicitudes que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta deberán ser direccionadas por el Grupo de Atención y Orientación al Ciudadano a la dependencia encargada, de acuerdo con los términos de respuesta definidos por la normatividad vigente.

ARTÍCULO 4°. Canales para la recepción de PQRDS y demás de los requerimientos de los entes de control. La entidad cuenta con una serie de medios tecnológicos, presenciales y telefónicos, consolidados en el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadano, así:

Módulo PQR: A través de un formulario electrónico los usuarios y ciudadanía en general pueden interponer una petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, consulta, o Felicitación.

Chat Interactivo: Canal interactivo donde la ciudadanía en general puede escoger una sala dependiendo el tema de su interés; consiste en realizar preguntas en tiempo real a un asesor presto a solucionar todo tipo de requerimiento.

En caso de no estar algún consultor en línea, el usuario puede dejar su mensaje en este mismo módulo el cual será resuelto en un tiempo no mayor a 48 horas.

Foros Virtuales: Canal que permite abrir un espacio de participación ciudadana que estimule la interacción entre los diferentes grupos de interés con la entidad, acerca de temas que ayuden a mejorar la prestación de los diferentes servicios ofrecidos

Encuestas Virtuales: Espacio donde se publicarán temas de interés con el fin de conocer la percepción de la ciudadanía en general o evaluar temas puntuales sobre la organización.

Correos electrónicos de atención:

contactenos@agencialogistica.gov.co a través del correo los usuarios pueden enviar todo tipo de solicitudes, aclaraciones, notificaciones, portafolios o derechos de petición en general.

denuncie@agencialogistica.gov.co por medio de este correo, el usuario y/o ciudadano en general, puede registrar sus denuncias debidamente fundamentadas, en caso de percibir algún tipo de irregularidad.

interectuaalfm@agencialogistica.gov.co, los oferentes que participan en un proceso contractual pueden remitir las encuestas anticorrupción por este medio.

notificaciones@agencialogistica.gov.co, en cumplimiento al artículo 175 y 197 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la Ley 2080 de 2021, *"por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"* este correo se creó exclusivamente para efectos de notificaciones judiciales, el cual es administrado por la Oficina Asesora Jurídica.

Centro de Atención Telefónico: funciona de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm, en el cual consultores de servicio, darán 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.

PBX: (601) 6510420 al 6510449
Celular: +57 3144448210
Línea Gratuita 018000126537

Buzones de Sugerencia: En las unidades de servicio a nivel Nacional están ubicados buzones que permiten a los usuarios de los bienes y servicios de la entidad realizar sus propuestas de mejora, estos cuentan con carteleras en la parte superior, donde se publican las respuestas a las sugerencias depositadas.

Redes sociales: La Agencia Logística de las Fuerzas Militares ha creado su perfil organizacional en las diferentes redes sociales, con el fin de abarcar la demanda de comunicación exigida por parte de la ciudadanía cibernauta.

Puntos de Atención y Orientación Presencial: En la oficina principal como en las regionales, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares cuenta con puntos de atención y orientación ciudadana, para que los usuarios pueden interponer sus derechos de petición de manera física o verbal, examinar documentación y/o recibir orientación en horario laboral. Estos puntos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1.
Puntos de atención ciudadana – ALFM

REGIONALES	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO	HORARIOS DE ATENCIÓN
OFICINA PRINCIPAL	BOGOTÁ	CALLE 95 No. 13 - 08	(601) 6510449 EXT. 1222 - 1233	Lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm Jornada Continua
AMAZONÍA	FLORENCIA CAQUETÁ	CALLE 14 SUR No. 11- 295 URBANIZACIÓN EL PROGRESO VÍA BARRIO BRUSELAS	3106598249	Lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm
ANTIOQUÍA CHOCÓ	MEDELLÍN (La Estrella)	CARRERA 50 CALLE 79 SUR 101 INTERIOR 188 BODEGAS STOCK SUR	3104478365	Lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm Jornada Continua
CARIBE	CARTAGENA	CARIBE AV. SAN MARTIN CRA 2 BOCAGRANDE BASE NAVAL ARC CARIBE	(601) 939210 3146259929	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm y de 1:00 a 04:30 pm
CENTRO	COTA	AUTO. MEDELLÍN KM 2.5 VEREDA PARCELA PARQUE INDUSTRIAL PORTO SABANA 80 BODEGA 1 y 2	(601) 8776600 3166067487	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm Jornada Continua
LLANOS ORIENTALES	VILLAVICENCIO	CRA. 48 CALLE 1ra LOTE 7A-1 ANILLO VIAL-ROSABLANCA	(601) 6732539 3132682665	Lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm Jornada Continua
NORORIENTE	BUCARAMANGA	CALLE 31 No.33A-80 BARRIO GALÁN	(601) 6356200 3167165134	Lunes a viernes de 7:30 a 12:00 am y de 1:00 pm a 4:30 pm
NORTE	BARRANQUILLA (Malambo)	CALLE 30 AL LADO DEL BATALLÓN VERGARA Y VELAZCO	3015823839	Lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm Jornada Continua

PACÍFICO	CALI	CALLE 5 No. 85-38 BARRIO MELENDEZ	(601) 3240119 - 3240120 3122116246	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm
SUROCCIDENTE	CALI	CARRERA 92 A No. 2C-35 BARRIO MELENDEZ	(601) 3335252 - 3328659	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm
SUR	PUERTO LEGUÍZAMO	CARRERA 1 CALLE 1 FRENTE A BASE NAVAL ARC LEGUIZAMO	3102271011 3144111378	Lunes a viernes de 7:30 am a 12 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm
TOLIMA GRANDE	GIRARDOT (Cundinamarca)	CARRERA 7A 21A 29 BARRIO GRANADA	3108071625 / 3158124617	Lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm Jornada Continua

Nota. La tabla relaciona los puntos de atención presencial a nivel nacional – Elaborado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Parágrafo. Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias allegadas por medios diferentes al aplicativo del Portal Institucional (Módulo PQR), como el correo electrónico de los servidores públicos de la Entidad, por atención telefónica, chat interactivo, correos institucionales y/o de manera presencial, deberán ser registradas en el módulo PQR por los gestores de atención ciudadana o remitirlas al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana con el fin de surtir el trámite respectivo.

ARTÍCULO 5°. Definiciones.

Derecho de Petición: Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.
Queja: Resentimiento o disgusto que se tiene por la actuación o el comportamiento de un servidor.
Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Denuncia: Poner en conocimiento de una autoridad competente una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
Organismos de Control: Son aquellos organismos a los que la Constitución Política en su Artículo 117 (El Ministerio Público y la Contraloría General de la República), les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal.
Portal Institucional: Página web, la cual contiene información de interés, como noticias, normatividad, planes, programas y proyectos, instancias formales de comunicación, trámites y servicios en línea, entre otros., las persona en cualquier lugar del mundo que tengan acceso a internet puede ingresar a www.agencialogistica.gov.co
Medios tecnológicos: Es un sistema de comunicación con recursos técnicos que sirve para interactuar con el usuario y/o ciudadano.
Medios telefónicos: Herramienta telefónica que sirven como medio de transmisión.
Canales virtuales: Son canales que permiten la comunicación e interacción con el usuario y/o ciudadano a partir de herramientas tecnológicas.
Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en la ley.
TRD: Tabla de Retención Documental.

MDN: Ministerio de Defensa Nacional.

CAPÍTULO II
TITULO I
PETICIONES

ARTÍCULO 6°. Objeto y modalidades del Derecho de Petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

El Derecho de petición interpuesto ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares se podrá instar mediante alguna de las siguientes actuaciones.

a) Solicitud del reconocimiento de un derecho.
b) Solución de una situación Jurídica.
c) Solicitar la prestación de un servicio.
d) Solicitar Información.
e) Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
f) Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
g) Interponer recursos.

Estas modalidades del derecho de petición se denominarán en forma genérica **"peticiones"**.

ARTÍCULO 7°. Formas de ejercer el Derecho de Petición. Las peticiones podrán presentarse respetuosamente de manera verbal o escrita a través de cualquier canal de comunicación de la entidad o medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, la cual será registrada en el Módulo PQR del Portal Institucional de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y tendrá como datos la fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos; el sistema arrojará un número de seguridad para consultar el estado de la petición.

Parágrafo. La Agencia Logística de las Fuerzas Militares podrá exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos podrán elaborarse formularios para que diligencien los interesados.

ARTÍCULO 8°. Peticiones verbales. Cuando ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares se realicen peticiones verbales en forma presencial, por vía telefónica, por medios tecnológicos o a través de cualquier medio idóneo para la transferencia de voz, el Servidor Público que recibió la petición procederá a validar la misma y de ser el caso la registrará en el Módulo PQR del Portal Institucional dejando constancia de su radicación o brindará la información respectiva.

Parágrafo 1. Cuando el funcionario ante quien se presenta la petición verbal evidencie que la Entidad no es competente para emitir respuesta, deberá informarle inmediatamente al interesado indicándole cual es la entidad a la que se debe dirigir su requerimiento, en el caso que el peticionario insista en formular la petición ante la Agencia Logística, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

Parágrafo 2. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación por parte del servidor público.

ARTÍCULO 9°. Peticiones escritas. Las peticiones que se radiquen de manera física en los puntos de atención o se efectúen a través de correo postal, deberán ser recibidas por el personal del Grupo de Gestión Documental de la Oficina Principal y/o Regional y en su defecto registrarlas en el sistema de información ORFEO, herramienta que asigna un número de radicado y registra la fecha de ingreso. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

Con la petición se podrá acompañar una copia que recibida por el Servidor Público de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares plasmará la fecha y hora de su presentación, número y los documentos anexos, la copia tendrá el mismo valor legal del documento original.

Parágrafo. Las peticiones allegadas de manera escrita / física a la oficina principal, serán analizadas por el asistente de la Dirección General y de acuerdo a su análisis decide si deben ser de conocimiento del Director General; una vez enviadas al despacho de la dirección y de acuerdo a las instrucciones dadas se remitirán a la dependencia o regional encargada de emitir respuesta. Las peticiones deben ser registradas por los Gestores de Atención Ciudadana de cada dependencia o regional en el Módulo PQR del Portal Institucional, herramienta gerencial que permite hacer seguimiento de oportunidad y respuesta a la Petición, asimismo se deben poner en conocimiento del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

En las regionales los derechos de petición, serán entregados al Director Regional, quien lo trasladará al funcionario competente de emitir respuesta y al Gestor de Atención y Orientación Ciudadana con el fin de hacerles seguimiento y reportarlo en el informe mensual dirigido a la Oficina Principal.

ARTÍCULO 10°. Peticiones por correo electrónico. La recepción de la petición se entenderá a partir del ingreso en el buzón del correo institucional y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente a la recepción en el buzón; estas peticiones deben ser registradas en el módulo PQR por los Gestores de Atención Ciudadana de cada dependencia y/o informarlas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para proceder con el registro.

Cuando la petición ingrese al buzón del correo fuera del horario laboral, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el módulo PQR.

ARTÍCULO 11°. Peticiones a través del formulario electrónico. Se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación automática de un número de consulta. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente de la recepción en el formulario electrónico.

ARTÍCULO 12°. Peticiones / Chat Interactivo. Son aquellas presentadas a través del chat institucional y deberán ser atendidas en tiempo real durante la jornada laboral, salvo aquellos casos en donde la solicitud deba ser remitida a otra dependencia de la entidad, evento en el cual se le indicará al peticionario que la petición se registrará en el formulario electrónico disponible en el portal web de la Agencia Logística.

ARTÍCULO 13°. Peticiones por Redes Sociales. Se tiene qué las entidades que cuentan con el uso de redes sociales deben asumir la posibilidad de que algún ciudadano formule peticiones por esta vía, toda vez que las redes sociales también son un medio idóneo para poder ejercer el derecho de petición ya que permiten una comunicación bidireccional entre instituciones y usuarios.

El Grupo de Marketing y Comunicaciones debe realizar el seguimiento y control de las peticiones radicadas por redes sociales y posteriormente informar al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para proceder con el registro en el módulo PQR, cabe resaltar que es necesario que la petición cumpla con los siguientes requisitos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia física o electrónica, ciudad de residencia.
- El objeto y la razón en la que fundamenta la petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. (si aplica)

En caso de que el usuario no relacione dicha información, se debe requerir al mismo a través de la red usada.

Los términos establecidos para las peticiones recibidas a través de redes sociales son los señalados en el título II de la presente resolución y se cuentan desde el momento en que son recibidas por la red social.

ARTÍCULO 14°. Peticiones anónimas. Las PQRD anónimas radicadas por cualquier medio ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares deberán ser objeto de un análisis integral del contenido del mismo, lo anterior para verificar de forma concreta los hechos, las personas identificables y las razones de credibilidad del caso, con el fin de correr traslado del escrito a la Dirección General para instrucción.

En el evento que no se acrediten los presupuestos anteriores, se deberá ordenar el archivo mediante acto administrativo motivado por no encontrarse acreditada, al menos sumariamente, la veracidad de los hechos. De no contar con una dirección precisa se deberá publicar la respuesta y/o acto administrativo en la página web de la Entidad por el término de cinco (5) días.

ARTÍCULO 15°. Peticiones análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares dará una única respuesta que publicará en la página web.

ARTÍCULO 16°. Peticiones presentadas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Cuando se presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por cualquiera de los canales establecidos por la entidad para tal fin, en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, el servidor deberá dejar constancia del hecho. Tratándose de peticiones verbales se procederá a grabar la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, o registrara el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta dentro de los términos establecidos.

ARTÍCULO 17°. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener la siguiente información:

a) La designación del funcionario o dependencia a la que se dirige.
b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
c) El objetivo de la petición.

d) Las razones en las que fundamenta su petición.
e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee para presentar el trámite.
f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. El funcionario de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares que reciba la petición tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por la falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla.

Parágrafo 2. En ningún caso una petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

ARTÍCULO 18°. Peticiones incompletas. En virtud del principio de eficiencia, cuando el personal de una dependencia constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr nuevamente el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el personal responsable de las peticiones advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

ARTÍCULO 19°. Desistimiento tácito y expreso de la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no satisfaga el requerimiento descrito en los términos del artículo anterior de la presente resolución, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Parágrafo 1. Vencidos los términos establecidos en el artículo 18, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares decretará el desistimiento tácito mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará por el medio de respuesta indicado por el peticionario, contra esta decisión procede el recurso de reposición.

Parágrafo 2. Desistimiento expreso de la petición. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesario por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO 20°. Silencio negativo. Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta ha sido negada o rechazada.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares encargados de emitir la respuesta. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la

Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

ARTÍCULO 21°. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte del servidor competente. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

En cuanto a las peticiones reiterativas ya resueltas, la dependencia responsable podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 22°. Atención prioritaria de solicitudes: La Agencia Logística de las Fuerzas Militares atenderá de manera prioritaria las peticiones que:

- Eviten un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- Por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada; casos en los que la Entidad deberá adoptar medidas de urgencia necesarias para impedir dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
- Se generen por parte de grupos vulnerables, especialmente por aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, las cuales deberán ser demostradas.
- Provengan de infantes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, victimas y periodistas en el ejercicio de su actividad.

Una vez se determine la prioridad de la solicitud, el servidor público responsable debe emitir respuesta en un plazo que no podrá superar los 10 días hábiles dados por la ley.

ARTÍCULO 23°. Rechazo de la petición. Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, para ello el servidor competente deberá expedir un acto administrativo motivado el cual será susceptible de recurso de reposición

Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

ARTÍCULO 24°. Remisión por competencia. Si la Agencia Logística de las Fuerzas Militares no es competente para resolver la petición, informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito, y remitirá la petición en el mismo término al competente con copia del oficio remisorio al peticionario, además deben informar al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana del mismo mediante correo electrónico.

Parágrafo 1. En los casos donde la competencia para resolver las PQRD recaiga en una dependencia diferente a la que se le asignó la petición, se deberá informar de manera justificada al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana dentro de los tres (3) días siguientes a la asignación del requerimiento, con el fin de redireccionarla mediante el módulo PQR al responsable de la respuesta.

Parágrafo 2. Será dependencia o funcionario competente, aquella o aquel que de conformidad con las normas estatutarias vigentes y el manual descriptivo de funciones, le esté asignado el asunto sobre el cual versa la petición.

ARTÍCULO 25°. Peticiones / Ministerio de Defensa Nacional. Cuando en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares se reciban peticiones a través de los diferentes medios presenciales, electrónicos, telefónicos que sean competencia del Ministerio de Defensa Nacional, se deberán, dentro del día siguiente a la radicación de la solicitud, remitir a la Oficina de Relación con el Ciudadano o quienes hagan sus veces para el respectivo trámite y envío al competente.

Parágrafo 1. La Oficina de Gestión Documental o punto de radicación de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, deberá dentro del día siguiente a la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias radicadas de manera física, remitir a la Oficina de Relación con el Ciudadano (MDN) o quien haga sus veces según corresponda, para el respectivo trámite.

Parágrafo 2. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que sean radicadas en el Ministerio de Defensa Nacional y trasladadas por competencia a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, deben ser gestionados dentro de los términos de ley, a través del Sistema de Gestión dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional.

ARTÍCULO 26. Seguimiento a las peticiones. La entidad facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, en la ventanilla única dispuesta al ciudadano del portal web institucional.

ARTÍCULO 27°. Tratamiento de datos personales y protección de la información. El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Agencia Logística, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

TITULO II
TÉRMINOS PARA RESOLVER PETICIONES

ARTÍCULO 28°. Las dependencias responsables tendrán un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción de la solicitud ante la Entidad, para emitir respuesta, salvo norma legal especial que disponga lo contrario, término establecido en el que se deberá enviar la respuesta al peticionario por el medio elegido para recibir la misma o por cualquier medio idóneo para tal fin.

Sin perjuicio de lo anterior, estará sometido a término especial, las siguientes peticiones:

a) **Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.** Deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
b) **Solicitud de información o copias.** Se cuenta con el término de diez (10) días siguientes a la recepción para emitir respuesta. Si en ese lapso de tiempo no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la dependencia competente o servidor responsable no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, los cuales se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
c) **Consultas**. Aquellas peticiones por medio de las cuales se eleve una consulta en relación con las funciones propias de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

d) **Peticiones entre autoridades o entidades públicas.** Las solicitudes de documentos o información provenientes de otras entidades o autoridades, deberán resolverse en un término no mayor a diez (10) días.
e) **Las peticiones allegadas por los niños, niñas, adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y periodistas o veterano de la fuerza pública**, tienen prioridad en turno sobre cualquier otra, igualmente aquellas que puedan evitar un perjuicio irremediable, por razones de salud o seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario y aquellas peticiones allegadas por parte de grupos vulnerables, deberán ser resueltas en un término no superior a diez (10) días.
f) **Solicitud de informes por los Honorables Congresistas.** En atención al ejercicio de control que adelanta el congreso, las solicitudes de informes deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado. (Ley 5 de 1992, art. 258).
g) **Petición de documentos por parte de las Cámaras Legislativas.** Éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. (Ley 5 de 1992, art. 260).

Parágrafo 1. El incumplimiento al término de respuesta de las peticiones, desatender las prohibiciones estipuladas, y el desconocimiento de los derechos de las personas que trata la Ley 1437 de 2011-Modificada por la Ley 2080 de 2021, *"por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"* o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Parágrafo 2. En todo caso, el plazo con que cuenta la Agencia Logística de las Fuerzas Militares para responder las PQRD se contabiliza a partir del día hábil siguiente a la radicación de la petición en la Entidad.

ARTÍCULO 29°. Respuesta a peticiones. Dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta a las PQRD recibidas en la entidad, las dependencias que trata el artículo 1 del Decreto 1753 de 2017, según su competencia, deben brindar respuesta y hacer entrega de la misma al peticionario, ya sea a través de los mecanismos dispuestos para la contestación o a elección del peticionario.

Cuando la respuesta emitida a una petición haya sido enviada a la dirección de notificación informada por el peticionario y esta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda a una petición anónima, la información relativa a la misma deberá ser publicada en el portal institucional.

Parágrafo 1. Todas las respuestas a las peticiones radicadas ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares deben estar enmarcadas en las premisas de agilidad, eficacia, efectividad, de manera oportuna y completamente documentadas, han de orientarse a resolver de fondo el asunto bajo cuestión y deben ser expuestas de manera clara, precisa y coherente, tal cual lo dispone la normatividad vigente y los lineamientos de lenguaje claro (DNP), asimismo cumplir con lo establecido en el Manual de Comunicaciones y el Manual de Elaboración de Documentos de la ALFM.

Parágrafo 2. Es responsabilidad de los gestores de cada dependencia en la oficina principal como en las regionales, registrar en el módulo PQR el cierre de las peticiones anexando la respuesta pertinente en los términos establecidos en el artículo anterior.

ARTÍCULO 30°. Excepción a los términos. Cuando no sea posible dar respuesta a la petición en los términos establecidos en el artículo 28° de la presente resolución, el servidor público responsable de emitir respuesta deberá informarle, antes del vencimiento del término señalado, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora, asimismo, deberá indicarle un plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta a la solicitud, el cual no podrá exceder el doble del inicial previsto; trazabilidad que se deberá registrar por el gestor de la dependencia o regional en el Módulo PQR.

Para extender el término de respuesta se deberá informar al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana quien es el único facultado para extender el tiempo de respuesta en el Módulo PQR y realizar el respectivo seguimiento, previa autorización de la Secretaria General.

CAPITULO III

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO 31°. Las peticiones de información pública se regirán por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 o la que la modifique, adicione o sustituya, así como por los decretos reglamentarios.

ARTÍCULO 32°. Toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares en la forma y condiciones que establezca la ley. El acceso a la información clasificada y reservada será restringido excepcionalmente por disposición legal y en los contenidos definidos por la entidad.

ARTÍCULO 33°. Quien pretenda consultar, obtener acceso a la información y/o copia de los documentos que reposan en el archivo de la Agencia Logística, deberá realizar la solicitud de forma verbal, escrita o por cualquier medio idóneo establecido por la entidad para tal fin, serán atendidas por la dependencia o servidores competentes, conforme al procedimiento y plazos establecidos en la presente resolución.

Parágrafo. Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar por medio de las entidades del Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada, para este fin, la Procuraduría General de la Nación habitó un formulario electrónico en su página web, enlace https://www.procuraduria.gov.co/Pages/solicituddeinformacionconidentificacionreservada.aspx

ARTÍCULO 34°. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado la información y documentos expresamente señalados por la Constitución o la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definidos por la entidad. No procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 35°. Rechazo de la consulta, acceso y copia de documentos reservados y Recurso de Instancia. Cuando la dependencia o regional de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, niegue la petición de acceso a la información pública reservada, lo deberá hacer mediante acto administrativo motivado, señalando el carácter de reserva de la información y citando las disposiciones legales pertinentes, providencia que será notificada al peticionario.

Parágrafo 1. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la negación de la entidad, el servidor público respectivo enviará en un plazo no superior a tres (3) días, la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo o al Juez Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentran los documentos para que

decida si acepta o no la petición formulada de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

Parágrafo 2. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÍCULO 36°. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 37°. Información general. La Agencia Logística de las Fuerzas Militares mantendrá a disposición de toda la ciudadanía información respecto de la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de PQRD; localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público; derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno); Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, entre otros, en el portal web de la entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

ARTÍCULO 38. Información Especial o Particular. Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en sus archivos, serán atendidas por la dependencia o servidores competentes, conforme al procedimiento y plazos señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política, la ley y el índice de información clasificada y reservada definidos por la Entidad, prescriben de carácter reservado o clasificado.

CAPITULO IV

CONSULTA DE DOCUMENTOS, SOLICITUD DE COPIAS, EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS Y CONSULTAS

ARTÍCULO 39°. Consulta de documentos. Cuando la solicitud sea para el examen de expedientes o documentos que reposen en archivos de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, su revisión se autorizará de forma escrita por el Jefe o Director de la Dependencia o Regional respectiva, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la petición y será remitida al peticionario por el medio de comunicación de su preferencia. El examen se efectuará en días y horas laborables, con la presencia de un funcionario de la entidad.

ARTÍCULO 40°. Solicitud de copias. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares podrá solicitarlas a su costa, siempre que estas se relacionen con las actuaciones administrativas y que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución, la ley y el índice de información clasificada y reservada definidos por la Entidad.

Parágrafo 1. Se establece el valor para la expedición de copias de documentos físicos que genere, custodie o administre la Agencia Logística de las Fuerzas Militares en ciento cinco pesos ($105) por cada cara del folio IVA incluido, el costo se reajustará proporcionalmente al incremento del Índice de Precios al Consumidor.

El valor total a pagar por parte del peticionario, de acuerdo con la tarifa fija anteriormente, se cancelará en una cuenta de recaudo a través de la entidad bancaria que la Dirección Financiera de la ALFM determine.

Parágrafo 2. Recibida la solicitud de reproducción de información o documentación, la dependencia en donde se encuentren los documentos o las que los tenga bajo su control o custodia deberá informar al peticionario, el número de folios y el valor a consignar, así como los datos del número de cuenta y entidad bancaria para que se proceda con el pago.

Una vez el usuario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado, correspondiente al número de fotocopias solicitadas, se procederá a su entrega, bien sea en la Oficina Principal o en la Regional, en los término establecidos en la ley.

ARTÍCULO 41°. Cuando la reproducción se solicite en medíos electrónicos como disco compacto, memorias USB, correo electrónico entre otros, no se cobrará al peticionario. No obstante, todas las solicitudes que se atiendan en los mencionados medíos electrónicos deben ser suministrados por el peticionario.

Parágrafo. Cuando el peticionario solicite los documentos o la información en CD O DVD y por motivos de desplazamiento no pueda allegar el medio de reproducción a la entidad, deberá consignar la suma de dos mil seiscientos pesos ($2.600) en la cuenta bancaria que la Dirección Financiera de la entidad determine.

ARTÍCULO 42°. Certificación de contratos. Toda persona interesada en obtener certificación de contratos celebrados con la entidad, deberá solicitarlo a través de los canales de comunicación de la Agencia Logística de la Fuerzas Militares, señalando número de contrato y año en el que se ejecutó.

La certificación de cada contrato, tendrá un valor de siete mil trescientos cincuenta pesos ($7.350) moneda corriente.

El valor total a pagar por parte del peticionario, de acuerdo con la tarifa fijada en el inciso anterior, se cancelará en una cuenta de recaudo a través de la entidad bancaria que la Dirección Financiera de la ALFM determine.

Una vez el usuario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado correspondiente a la certificación de contrato solicitado, se procederá a su entrega bien sea en la oficina principal o en la regional

ARTÍCULO 43°. En los siguientes casos no habrá lugar al cobro de copias o mecanismos de reproducción.

a. Cuando la solicitud sea originada en desarrollo de una acción pública o una investigación penal.
b. Cuando haya sido ordenada por una autoridad administrativa, en estricto cumplimiento de sus funciones.
c. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital y el peticionario suministre el medio tecnológico.

ARTÍCULO 44°. Formulación de consultas. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta por cualquier medio de comunicación idóneo para ello con relación a orientaciones, punto de vista, consejos frente a las materias a cargo de la entidad o de

actuaciones administrativas se pondrán a consideración de los servidores públicos de la entidad, a través de documento físico, módulo PQR del Portal Institucional, o en los Puntos de Atención Ciudadana a nivel nacional.

Parágrafo. Las respuestas a las consultas se emitirán en plazo máximo de 30 días, las respuestas en estos casos no comprometen la responsabilidad de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, ni de los servidores públicos que las atiendan, ni sus conceptos tendrán carácter vinculante, de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO 45°. Las dependencias que trata el artículo 1 del Decreto 1753 de 2017, son responsables de la gestión y el archivo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), esto implica que toda la documentación asociada a las mismas se conserve y archive adecuadamente en sus respectivos archivos de gestión, cumpliendo con la normativa vigente en materia de gestión documental y transparencia.

ARTÍCULO 46°. Acumulación de expedientes. Cuando hubiere peticiones o recursos referentes a una misma situación o actuaciones previas que tengan el mismo efecto, se hará un solo expediente a fin de evitar decisiones contradictoras.

CAPITULO V

TRÁMITE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 47°. Trámite de las denuncias, quejas y reclamos. Podrán ser presentadas por los peticionarios a través de los canales dispuestos por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y deberán ser recibidas por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana en la oficina principal y por los Gestores en las regionales para su posterior registro en el módulo PQR.

Parágrafo 1. La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana remite las **Denuncias** el mismo día de su recibido a la Dirección General a través del módulo PQR, para conocimiento e instrucciones del trámite a seguir, así mismo informa a la Oficina de Control Interno y Control Interno Disciplinario para su conocimiento y gestión pertinente en los siguientes casos:

Control interno: cuando los hechos expresen posibles irregularidades en los procesos de la Entidad.

Control Interno Disciplinario: cuando los hechos se relacionen directamente con la conducta o comportamiento de un funcionario de la ALFM quién actuará de acuerdo con las facultades otorgadas por la Ley 734 de 2002 *"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"*, derogada, a partir del 29 de marzo de 2022, por el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario, salvo el artículo 30 que continúa vigente hasta el 28 de diciembre de 2023 y demás disposiciones que lo modifiquen, adicione o deroguen.

Parágrafo 2. Las **quejas y reclamos** serán direccionadas a las áreas responsables de emitir respuesta dentro de los términos de ley y por conocimiento a las dependencias de Control Interno, Control Interno Disciplinario y a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, en los siguientes casos:

Control interno: cuando los hechos expresen posibles irregularidades en los procesos de la Entidad.

Oficina de Control Interno Disciplinario: cuando los hechos se relacionen directamente con la conducta o comportamiento de un funcionario de la ALFM quién actuará de acuerdo con las

facultades otorgadas por la Ley 734 de *2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"*, derogada, a partir del 29 de marzo de 2022, por el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario, salvo el artículo 30 que continúa vigente hasta el del 28 de diciembre de 2023 y demás disposiciones que lo modifiquen, adicione o deroguen.

Dirección Administrativa y de Talento Humano: cuando los hechos se relacionen con posibles actos de acoso laboral según la Ley 1010 de 2006; para que por su conducto se ponga el asunto en conocimiento del Comité de Convivencia Laboral de la Entidad.

Parágrafo 3. Las denuncias, quejas y reclamos anónimos, se remitirán a la Dirección General para conocimiento e instrucciones del trámite a seguir, así mismo se informa a la Oficina de Control Interno y Control Interno Disciplinario en los casos que sean de su competencia, para que en cumplimiento de la Ley 962 de 2005 en su artículo 81, la Ley 190 de 1995 en su artículo 38 en armonía con el artículo 27 numeral 1 de la Ley 24 de 1992, se inadmitan aquellos que carezcan de fundamento.

ARTÍCULO 48°. Trámite de las sugerencias. Los Gestores de Atención Ciudadana a Nivel Nacional realizan la apertura de los Buzones de Sugerencias el primer día hábil de cada mes en presencia de un testigo. En aquellas unidades de servicio donde los Gestores por inconvenientes de desplazamiento no puedan acceder serán los administradores de cada unidad de servicio quienes abrirán los buzones.

Parágrafo 1. Las sugerencias serán notificadas al respectivo grupo de trabajo competente de brindar respuesta para su publicación en las carteleras ubicadas en la parte superior del buzón y posterior remisión al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana – Oficina Principal.

CAPITULO VI
DE LOS RECURSOS

ARTÍCULO 49°. Para dar trámite interno a los recursos que se presenten ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares se dará cumplimiento a los términos y condiciones establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificada por la Ley 2080 de 2021, *"por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción o la norma que la modifique, adicione o sustituya"*.

CAPITULO VII
TRÁMITE A LOS REQUERMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL

ARTÍCULO 50°. Al tratarse de un requerimiento del Ministerio Publico, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Personerías Distritales y Municipales, Ministerio de Defensa Nacional, Contaduría Nacional, Contraloría General de la Republica, Contralorías Territoriales, Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y, en general, de órganos de control, y que como finalidad es la de servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos, se deben tener en cuenta los términos concedidos en el contenido del documento objeto del requerimiento.

ARTICULO 51°. Las dependencias responsables tendrán un plazo máximo de diez (10) días siguientes a la recepción del requerimiento ante la entidad, para emitir respuesta, salvo norma legal especial que disponga lo contrario, término establecido en el que se deberá enviar la

respuesta al ente de control por el medio elegido para recibir la misma o por cualquier medio idóneo para tal fin.

Parágrafo 1. El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana en la Oficina Principal y los Gestores en las Regionales deberán realizar el registro del requerimiento en el módulo PQR, y serán direccionados a las áreas responsables de emitir respuesta.

Parágrafo 2. Los requerimientos de los entes de control se deben enviar al jefe y a la gestora de Atención al Ciudadano de la Oficina de Control Interno para su conocimiento y asesoría en la respuesta.

Parágrafo 3. La Oficina de Control Interno podrá brindar asesoría y generar alertas oportunas a los líderes de los procesos o responsables del suministro de información, para evitar la entrega de información no acorde o inconsistente con las solicitudes del organismo de control, debido al rol de control interno frente a la relación con los entes de control.

CAPITULO VIII
DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 52°. Control de peticiones. De manera mensual, los Gestores de Atención y Orientación Ciudadana de cada dependencia y regional entregarán una relación de las PQRDSF y requerimientos de los entes de control recibidas, de acuerdo a lo documentado en cada proceso y regional, información que allegaran por correo electrónico al Coordinador de Atención y Orientación Ciudadana los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes.

ARTÍCULO 53°. Elaboración y presentación de informes. El Coordinador de Atención y Orientación Ciudadana deberá elaborar un informe mensual de las PQRDSF y requerimientos de los entes de control recibidas por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares e indicar el trámite surtido de las mismas, el cual será firmado por la Secretaria General para su posterior presentación a la Dirección General. El Informe será publicado en la página web de la entidad.

El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana rendirá informe trimestral al Ministerio de Defensa Nacional, sobre el desarrollo del sistema PQR en la entidad.

Parágrafo. Los informes deberán ser estructurados de acuerdo a los parámetros que al respecto defina el Ministerio de Defensa y ser producido con base en los datos generados por el sistema de información dispuesto por la entidad, así como soportarse en los reportes suministrados por las diferentes dependencias y regionales.

ARTÍCULO 54°. Sanciones. La demora injustificada para resolver las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y consultas, el quebrantamiento a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificada por la Ley 2080 de 2021, *"por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"* o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 55°. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la gestión de las PQRD se realice de conformidad con los postulados normativos vigentes, por lo que el objetivo principal es verificar que las respuestas a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a la entidad sean efectivas y oportunas, asimismo rendir al Director General de la

Entidad, un informe semestral sobre el particular, según lo previsto en la Ley 87 de 1993 y la Ley 1474 de 2011.

ARTÍCULO 56°. Vigencia. La presente Resolución que contiene el reglamento interno para la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y los requerimientos de los entes de control sobre las materias de competencia de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, rige a partir de su publicación y deroga la Resolución N° 068 del 19 de enero de 2023.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE. 04 AGO 2025

ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Elaboró: Aboga. Esp. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

Revisó: Aboga. Martha Eugenia Cortes Baquero
Jefe Oficina Jurídica

Revisó: Adm. Jaime Morón Barros
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Revisó: Aboga. Melanie Salas Valenzuela
Jefe Oficina de Control Disciplinario

Revisó: Cont. Pub. Alejandro Murillo Devia
Jefe Oficina de Control Interno

Revisó: Adm. Sandra Liliana Vargas Arias
Directora Administrativa y de Talento Humano

Revisó: Aboga. Luz Adriana Ricaurte Diaz
Subdirectora General de Contratos

Aprobó: Cont. Pub. Sandra Patricia Bolaños Rodriguez
Secretario General (E)