



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



RESOLUCIÓN NO. 941

( 14 OCT 2021 )

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

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y**

**CONSIDERANDO:**

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 mediante Decreto No. 1754 de 27 de octubre de 2017 se establece la planta de personal de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y se dictan otras disposiciones.

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 la Ley 57 de 1985 artículos 12 al 25, la Ley 190 de 1995 en sus artículos 54 y 55, la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y el Decreto 019 de 2012, Ley Antitrámites artículos 4, 5, 9, 12, 13 y 14, establecen los lineamientos para adoptar el Sistema de Atención y Orientación al Ciudadano, Lucha Anticorrupción y Democratización de la Administración Pública, siguiendo los principios, términos y procedimientos consagrados en la Ley 1755 de 2015 para la recepción, trámite y respuesta de los Derechos de Petición, su incumplimiento dará lugar a las imposiciones previstas en 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.

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 numeral 35 señala que son deberes de todo servidor público recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

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 en cumplimiento del Decreto 2693 del 21 de Diciembre de 2012, derogado por el art. 14, Decreto Nacional 2573 de 2014 la Agencia Logística de las Fuerzas Militares adoptó los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno Digital, contribuyendo con la construcción de Estado más eficiente, más transparente y más participativo, prestando mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas a través del aprovechamiento de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones.

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 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 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 la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con el ánimo de ordenar y articular las diferentes acciones administrativas da aplicación al documento CONPES 3654 de 2010 garantizando la sinergia de sus acciones en pro de ofrecer a la ciudadanía unas mejores y más claras explicaciones sobre el actuar de la entidad.

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 para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo.

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 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 Agencia Logística de las Fuerzas Militares debe emitir políticas y lineamientos para integrar la atención y orientación al ciudadano con el fin de mejorar la operatividad y calidad en la prestación de sus servicios, velar por la resolución efectiva y oportuna de sus peticiones, quejas y reclamos, así como promover y facilitar la democratización y control social de la gestión institucional.

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

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*”, y demás disposiciones que lo modifiquen, adicione o deroguen, su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la ley.

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.

Que la Agencia Logística de las Fuerzas Militares atenderá con especial énfasis las solicitudes de aquellas personas en situaciones críticas de vulnerabilidad social, como pobreza, indefensión, ignorancia y necesidades de toda índole.

## RESUELVE:

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1°.** La presente Resolución reglamenta el procedimiento administrativo de orden interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones (PQRDS y F) 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 las 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 resuelve 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°.** Definiciones.

**Derecho de Petición:** Es la facultad que toda persona tiene 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.

**Felicitación:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda 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 son órganos de control), 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.

**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, por lo que cualquier persona en cualquier lugar del mundo que tenga acceso a internet puede acceder a [www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co).

**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.

**ARTÍCULO 4°. Canales para la recepción de PQRDS y, además de los requerimientos de los entes de control.** Consta de una serie de medios tecnológicos, presenciales y telefónicos, consolidados en el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadano de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, así:

**Módulo PQR – APP MOVIL:** A través de un formulario 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](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), [denuncie@agencialogistica.gov.co](mailto:denuncie@agencialogistica.gov.co) e [interectuaalfm@agencialogistica.gov.co](mailto:interectuaalfm@agencialogistica.gov.co).

A través de estos correos los usuarios pueden enviar todo tipo de solicitudes, aclaraciones, notificaciones, portafolios o Derechos de Petición en General.

**Correo [denuncie@agencialogistica.gov.co](mailto:denuncie@agencialogistica.gov.co):** a través de este correo, el usuario y/o ciudadano en general, puede registrar sus denuncias debidamente fundamentadas, en caso de percibir algún tipo de irregularidad.

**Correo [interectuaalfm@agencialogistica.gov.co](mailto:interectuaalfm@agencialogistica.gov.co):** a través de este correo, los oferentes participan en un proceso contractual y remite las encuestas anticorrupción.

**Correo [notificaciones@agencialogistica.gov.co](mailto:notificaciones@agencialogistica.gov.co):** en cumplimiento al artículo 175 y 197 del 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” este correo se creó exclusivamente para efectos de notificaciones judiciales.

**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  
Línea Gratuita 018000126537

**Buzones de Sugerencia:** En todas las unidades de servicio y donde se realicen actividades contractuales se encuentran ubicados buzones de sugerencias, que permiten a los usuarios realizar sus

propuestas de mejora. Cada uno de los buzones cuenta con carteleras en la parte superior, donde se evidenciarán las respuestas a las sugerencias depositadas.

**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:

REGIONAL	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELEFONO DE CONTACTO	HORARIO DE ATENCIÓN
OFICINA PRINCIPAL	Bogotá	Calle 95 Nro. 13-08 Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares	(60+1) 6510420 Ext. 1233	Lun - Vie de 7:30: am a 4:30 pm, horario continuo
AMAZONIA	Florencia Caqueta	Calle 14 sur No.11- 295 Urbanización el Progreso, vía Barrio Bruselas	*500 - 5000 (60+1) 6510420 al 6510449	Lun - Vie de 08:00 am a 4:00 pm, horario continuo
ANTIOQUIA-CHOCO	Medellín (La Estrella - Antioquia)	Carrera 50 No.79 Sur - 101 Bodega 188	(60+4) 3498740	Lun - Vie de 07:00 am a 12:00 pm y de 01:00 pm a 04:00 pm
CARIBE	Cartagena	Carrera 2 No 10 - 02 Entrada Bocagrande Base Naval	(60+5) 6939210	Lun - Vie de 07:30 am a 12:00 pm y de 01:00 pm a 04:30 pm
CENTRO	Cota	Aut. Medellín Km 2,5 Vereda Parcelas (Cota) Parque Industrial Portos Sabana 80 Bodegas 01 y 02	(60+1) 8776600	Lun - Vie de 7:30 am a 4:30 pm, horario continuo
LLANOS ORIENTALES	Villavicencio	Cra. 48 Calle 1ra Lote 7A- 1 Anillo Vial-Rosablanca Millavicencio)	(60+8) 6732539	Lun - Vie de 08:00 am a 12:00 pm de 1:00 pm a 5:00 pm
NORORIENTE	Bucaramanga	Calle 31 No. 33A - 80 Barrio Galan (Bucaramanga)	(60+7) 6356200	Lun - Vie de 07:30 am a 12:00 pm y de 01:00 pm a 04:30 pm
NORTE	Barranquilla - Malambo	Calle 30 al lado del Batallon Vergara y Velazco (Barranquilla-Malambo)	(60+5) 3761733	Lun - Vie de 7:30: am a 4:30 pm, horario continuo
PACIFICO	Cali	Calle 5 No. 85-38 Barrio Melendez (Cali)	(60+2) 3240119 - 3240120	Lun - Vie de 08:00 am a 5:00 pm horario Continuo
SUROCCIDENTE	Cali	Carrera 92 ANro. 2C - 35 Barrio Melendez	(60+2) 3335252 - 3317627 - 3326481 3328659	Lun - Jue de 08:00 am a 12:30 pm y de 01:30 pm a 06:00 pm y los días Viernes hasta las 05:00 pm
SUR	Puerto Leguizamo	Puerto Leguizamo Carrera 1 calle 1 frente a la base Naval ARC Leguizamo	(60+1) 6510420 al 6510449	Lun - Vie de 07:30 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 05:30 pm
TOLIMA GRANDE	Fuerte Militar Tolemaida(Nilo Cundinamarca)	Centro Comercial Zulia Segundo piso	*500 - 5011- (60+1) 6510420 al 6510449	Lun - Vie de 07:30 am a 12:00 pm y de 01:00 pm a 04:30 pm

Según la Resolución 5826 expedida en julio de 2019 de la Comisión De Regulación De Comunicaciones "Por la cual se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones", se definió la responsabilidad de diseñar y poner en marcha un plan para el establecimiento de una marcación única nacional, que inicialmente contempló una etapa preparatoria de 12 meses, ampliada por otros 12 meses dada la emergencia sanitaria por COVID-19, a partir del 1 de septiembre y hasta el 30 de noviembre de 2021, los usuarios de manera transitoria podrán utilizar tanto la forma actual de marcación como la

nueva, se establecerá definitivamente desde el 1 de diciembre de 2021. Para las llamadas internacionales entrantes, dicha coexistencia se extenderá por 5 meses hasta el 31 de enero de 2022.

**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°. 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.** Deberá **orientar** y/o dar respuesta a las solicitudes por tener contacto directo con los ciudadanos, según la solicitud y el canal de comunicación preferido por el mismo, la información se brindará de manera inmediata y/o dentro de los términos legales establecidos para el efecto y de acuerdo con el contenido de las solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención y Orientación al ciudadano.

- a) Orientar al ciudadano en cuanto 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 PQRD, radicando las solicitudes y confirmando los términos de respuesta de PQRD según el tipo de solicitud.
- d) Confirmación de correos electrónicos de servidores públicos de la entidad.

**Direccionamiento:** Aquellas peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no exista criterio definido, 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.

## CAPÍTULO II TÍTULO 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 presentación 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, también a través de cualquier canal de comunicación de la entidad o medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, deberá anexarse los documentos e información requerida por la ley, en los casos donde no se acompañe lo pertinente la autoridad deberá indicar al peticionario.

Cuando la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta deberá ser 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, serán recepcionadas por los Servidores Públicos del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana con el fin de realizar el trámite correspondiente.

Una vez el usuario manifieste su petición o consulta por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, el Servidor Público que recibió la petición procederá a validar la solicitud, de ser el caso la registrará en el Módulo PQR del Portal Institucional dejando constancia de su radicación o brindará la información respectiva.

**Parágrafo.** 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.

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 personal o se efectúen a través de correo postal, deberán ser recibidas por el personal del Grupo de Gestión Documental de la Oficina Principal o Regional, las cuales serán registradas 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 siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

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 a la oficina principal, serán analizadas por el asistente de la Dirección General quien las reenviará a través del sistema, según competencia a cada dependencia y al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Aquellas solicitudes que de acuerdo al análisis del asistente de la Dirección deban ser de conocimiento del Director General, se enviarán a su despacho y de acuerdo a las instrucciones dadas se remitirán a la dependencia o regional correspondiente, peticiones que deberán ser registradas por los Gestores de

Atención Ciudadana de cada dependencia o regional en el Módulo PQR del Portal Institucional, herramienta gerencial la cual permite hacer seguimiento de oportunidad y respuesta a la Petición.

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.** Cuando se trate de correos electrónicos, 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 hábil siguiente a la recepción en el buzón; peticiones que deben ser registradas en el módulo PQR por los gestores de atención ciudadana.

**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 Virtuales.** Son aquellas presentadas a través del chat institucional y deberán ser atendidas en tiempo real, 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 anónimas.** Las PQRD anónimas radicadas por cualquier medio ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares deberán ser objeto de un análisis exhaustivo e 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 al competente y brindar una respuesta de fondo.

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 en la página web de la Entidad por el término de cinco (5) días.

**ARTÍCULO 14°. 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 15°. 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 16°. 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

petionario 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 petionario 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 17°. 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 petionario 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 petionario 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 18°. Desistimiento tácito y expreso de la petición.** Se entenderá que el petionario 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 anterior, 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 petionario, contra esta decisión procede el recurso de reposición.

**Parágrafo 2.** Desistimiento expreso de la petición. El interesado desistirá 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 necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**ARTÍCULO 19°. 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 es negativa.

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 20°. 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 21°. 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, víctimas 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 22°. 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 23°. 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 remitido al peticionario, además deben informar al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana el mismo mediante el correo electrónico.

**Parágrafo 1.** En los casos donde la competencia para resolver las PQRDS 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 recepción de la asignación del trámite, con el fin de direccionarla 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 24. 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 25°. Tratamiento de datos personales.** 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 26°.** 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 Congressistas.** 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 PQRDS se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación de la petición en la Entidad.

**ARTÍCULO 27°. Respuesta a peticiones.** Dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones recibidas en la entidad, las dependencias o regionales competentes de responder las mismas deberán hacer entrega al peticionario o notificar a través de los mecanismos dispuestos para la contestación o de elección del peticionario.

Cuando la respuesta emitida a una petición de información 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 será publicada en el portal por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

**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 del lenguaje claro (DNP), dicho lo anterior las peticiones que no cumplan con lo anterior se remitirán a la Oficina de Control Interno y Control Interno Disciplinario para su conocimiento y gestión pertinente.

**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 28°. Excepción a los términos.** Cuando no sea posible dar respuesta a la petición en los términos establecidos en el artículo 22°, 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.

## CAPITULO II SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

**ARTÍCULO 29°.** 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 30°.** 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 31°.** 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/portal/solicitud\\_informacion\\_identificacion\\_reservada.page](https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page)

**ARTÍCULO 32°. 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 33°. 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.** Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la negación de la Entidad, el funcionario 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.** 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 34°. 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 35°. 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 36. 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 o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

### CAPITULO III

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

**ARTÍCULO 37°. 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 38°. 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 de esta entidad y que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o ley.

**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 anualmente y 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 términos establecidos en la ley.

**ARTÍCULO 39°.** Cuando la reproducción se solicite en medios 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 medios 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 40°. 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 cualquier sucursal a Nivel Nacional 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 41°.** 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 42°. 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 funcionarios de la entidad, a través de documento físico, módulo PQR del Portal Institucional, o en los Puntos de Atención Ciudadana a Nivel nacional.

**ARTÍCULO 43°.** 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 funcionarios que las atiendan, ni sus conceptos tendrán carácter vinculante, de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**ARTÍCULO 44°. Expediente y archivo.** De las peticiones presentadas, todas las dependencias y Regionales de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares deberán archivar las solicitudes y respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Encuestas Anticorrupción, tramitadas mes a mes.

**ARTÍCULO 45°. 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 contradictorias.

#### **CAPITULO IV**

#### **TRÁMITE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**ARTÍCULO 46°. 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.

**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 la dependencia de Control Interno y a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

**Parágrafo 3.** Se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad, todos los anónimos 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 47°. 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.

**Parágrafo 2.** Cuando en los buzones de sugerencias se evidencien peticiones los gestores deberán registrarlos en el módulo PQR. La presentación de la petición se entenderá a partir de la fecha de diligenciamiento del formato y su plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el módulo.

## CAPITULO V DE LOS RECURSOS

**ARTÍCULO 48°.** 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 VI TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL

**ARTÍCULO 49°.** Al tratarse de un requerimiento del Ministerio Público, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Personerías Distritales y Municipales, Ministerio de Defensa Nacional, Contaduría Nacional, Contraloría General de la República, 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.

**Parágrafo.** Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

**ARTICULO 50°.** 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 registro en el módulo PQR, así mismo remite los requerimientos de los entes de control el mismo día de su recibido a la Dirección General a través del mismo para conocimiento e instrucciones del trámite a seguir.

**Parágrafo 2.** Los requerimientos de los entes de control serán direccionados a las áreas responsables de emitir respuesta dentro de los términos de ley, con copia 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 VII DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 51°. 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 52°. 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 el Secretario General para su posterior presentación al Director 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 PQRDS 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 53°. 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 54°.** La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención que se preste a la ciudadanía en general, sea de acuerdo con las normas legales vigentes y deberá rendir al Director General de la Entidad, un informe semestral sobre el particular, según lo previsto en la Ley 87 de 1993.

**ARTÍCULO 55°. Vigencia.** La presente Resolución que contiene el reglamento interno para la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y, además de 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 las resoluciones 1045 de fecha 30 de diciembre de 2011, 730 de octubre de 2012, la Resolución N° 228 del 16 de abril de 2013, y la Resolución N° 1241 del 2018.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

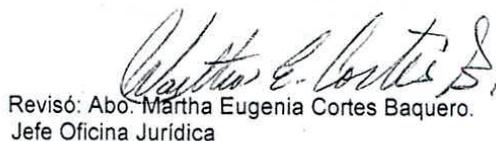
14 OCT 2021



**CORONEL (RA) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO**  
Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz  
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana



Revisó: Abo. Martha Eugenia Cortés Baquero.  
Jefe Oficina Jurídica



Revisó: REI. Miguel Ángel Arévalo Luque  
Jefe (E) Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional



Aprobó: Coronel Juan Carlos Riveros Pineda  
Secretario General