



EJÉRCITO NACIONAL
PATRIA, HONOR, LEALTAD

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA

EJÉRCITO NACIONAL

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

ESTIMADOS CIUDADANOS:

El Ejército Nacional en cumplimiento de su misión institucional busca desarrollar la gestión administrativa dentro de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, garantizando una actitud de servicio a la comunidad por parte de sus servidores públicos.

En este sentido, la filosofía de servicio en el Ejército Nacional se fundamenta en que los ciudadanos son el eje de la gestión pública y está dirigida a satisfacer sus necesidades mediante una labor competente, transparente y diligente. Por tanto, con el propósito de fortalecer la interacción con la comunidad, y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 5° señala:

DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública. (Numeral 9, modificado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital. (Numeral 10, adicionado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes. (Numeral 11, adicionado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021).

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la precitada norma:

LOS DEBERES DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, ateniéndose de emplear manobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar y aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones lemerarias, entre otros conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, las cuales afecten los términos establecidos en la ley.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

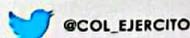
MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

Los medios autorizados y habilitados por el Ejército Nacional para que toda persona natural o jurídica logre interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, son los siguientes canales de atención:

1. **Atención presencial**
Calle 53 N° 57-93 Barrio La Esmeralda - Bogotá D.C.
Horario: lunes a jueves jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y viernes de 07:00 a.m. a 3:00 p.m.
2. **Atención virtual**
Página Web: <https://www.pqr.mil.co> para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Chat Institucional: <https://www.pqr.mil.co> servicio que se ofrece de lunes a viernes entre 08:30 am a 4:30 pm.
Correo electrónico: sac@buzonejercito.mil.co
3. **Atención telefónica**
Tel. (60+1) 221 6336 – 2220950 – 4261 499
Línea de transparencia 152 - para denuncias de corrupción.
Línea gratuita a nivel nacional 018000111689.
4. **Atención por correspondencia**
Recepción y entrega de correspondencia en las instalaciones
Comando del Ejército Nacional
Horario: lunes a jueves jornada continua de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. y viernes jornada continua de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
Dirección: Calle 57 N° 43 - 28 Complejo Militar CAN (puerta 8) - Bogotá D.C.
5. **Sedes a nivel nacional**

UNIDAD	CIUDAD	TELÉFONO	DIRECCIÓN	CORREO
DIV01	Sanja María	3122742753	Calle 34 con carrera 4 Vía al Rodadero Cantón Militar San Fernando	div01@buzonejercito.mil.co
DIV02	Bucaramanga	3163137751	Carrera 19 N° 31-73 Centro Cultural del Oriente Colombiano	sacdiv02@buzonejercito.mil.co
DIV03	Popayán	3225473214	Carrera 7 N° 1N-28 Edificio Edgar Negrel Dueñas	div03@buzonejercito.mil.co
DIV04	Villavicencio	3174000570	KM 7 Vía Puerto López Cantón Militar de Apizay	sacdiv04@buzonejercito.mil.co
DIV05	Ibagué	3182547230	Carrera 3A entre calles 10A - 11 Gobernación del Tolima	sacdiv05@buzonejercito.mil.co
DIV06	Florencia	3054389448	Carrera 16 N° 16-00 Banco Centro	div06@buzonejercito.mil.co
DIV07	Medellín	314 738 2437 (604) 232 7287	Centro Administrativo la Alpujara, Local 102 Parque de los Pies Descalzos	div07.sac@buzonejercito.mil.co
DIV08	Yopal Casanare	3125042289	Carrera 20 N° 08 - 04 Primera piso Gobernación de Casanare	sacdiv08@buzonejercito.mil.co
DAVAA	Bogotá	3213243704	Aeropuerto Internacional El Dorado, Puerta 6 Vía CATAM	sacdavaa@buzonejercito.mil.co

6. Redes Sociales



@COL_EJERCITO



Ejército Nacional de Colombia



EJERCITONACIONALCOL

General **LUIS MAURICIO OSPINA GUTIÉRREZ**
Comandante Ejército Nacional