

PROCESO								
GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR								
	TÍTULO		CÓDIGO: GRV-DG-02					
	BASES DE CONSTRUCCIÓN PARA LAS ACCIONES DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN No. 01				Página 1 de 1	
			FECHA:				24	9
ASPECTOS GENERALES								
RESPONSABLE	Secretaria General o quien haga sus veces							
OBJETIVO	Presentar de manera clara y sencilla los atributos básicos requeridos para la gestión de servicio a la ciudadanía, los cuales son adoptados por la entidad.							
ALCANCE	Establecer el servicio a la ciudadanía en general como uno de los fines esenciales del Estado, poniendo a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, y garantizar el goce efectivo de sus derechos.							
FECHA DE EJECUCIÓN	Durante la Vigencia							
DEFINICIONES	Intranet: red informativa de la ALFM que permite acceder a información interna. Caracterización: proceso de identificar y describir atributos y cualidades específicas de un grupo social para distinguirlo de un entorno. Acciones de Simplificación: son medidas normativas, administrativas y tecnológicas que buscan optimizar, eliminar o estandarizar trámites y procedimientos. Carta de trato digno: documento que establece los derecho de los ciudadanos y los deberes de la entidad. Insumo: conjunto de información que se usa para la elaboración de un producto.							
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES								
EJES DE INTERVENCIÓN	COMPONENTE	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PRODUCTO	UBICACIÓN	RESPONSABLE EJECUCIÓN	EVIDENCIA		
		Dependencia encargada de recibir, tramitar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que los ciudadanos formulen.	Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.	Intranet - Centro Documental	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Resolución N° 1753 de fecha 27 de octubre de 2017 por medio de la cual se modifica la estructura interna de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y se determinan las funciones de sus Dependencias. Resolución N° 746 de fecha 31 de agosto de 2021 por medio de la cual se conforma el Grupo Interno de Trabajo.		

	POSICIONAMIENTO ESTRATEGICO	Reglamento interno donde se indique el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las peticiones.	Resolución por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRD ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.	Página Web Intranet - Centro Documental	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Resolución N° 1119 de fecha 04/08/2025
		Establecer lineamientos para implementar la gestión institucional de servicio a la ciudadanía.	Directiva Permanente por medio de la cual se adoptan directrices para la oportuna y eficiente gestión en materia de atención y orientación ciudadana.	Intranet - Centro Documental	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	N° 03 de fecha 02/04/2025.
		Implementar los protocolos de atención para los diferentes canales.	Política de Servicio al Ciudadano. Carta de Trato Digno. Guía Centro de Atención Telefónico Chat Interactivo y Módulo PQR Protocolo de Servicio	Página Web Suite Visión Empresarial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Documentos de implementación.
		Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía.	Procedimiento Gestión del Servicio	Suite Visión Empresarial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Procedimiento.
		Elaborar y publicar el informe PQRD - Artículo 52 Decreto 103 de 2015, Resolución 3564 de 2015.	Informe PQRD Mensual y Ministerial	Página Web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Informe y publicación.

		Analizar y tomar cómo insumo los resultados de los informes emitidos por entes de control, veedurías ciudadanas u otros actores, para la elaboración de la estrategia anual de servicio a las ciudadanías.	Documento bases de construcción para las acciones del modelo de servicio al ciudadano Estrategia de Servicio	Página Web Suite Visión Empresarial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Informe de Seguimiento PQRD - Oficina de Control Interno Recomendaciones del resultado FURAG Diligenciamiento autodiagnostico de Servicio al Ciudadano
		Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo - Caracterización de Usuarios.	Caracterización de usuarios	Página Web Suite Visión Empresarial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Documento.
		Mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales	Correos electrónicos	Correos Electrónicos Institucionales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Módulo PQR y Correos Electrónicos
		Garantizar la accesibilidad a los espacios físicos - Espacios de servicio al ciudadano.	Infraestructura de la Entidad	Oficina Principal - Regionales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Análisis de la NTC 6047 de 2013 - Criterios Mínimos

VENTANILLA HACIA ADENTRO	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	Guía para la Atención a personas con discapacidad, víctimas de la violencia, pertenecientes a comunidades indígenas, gitanos room y comunidades LGTBI. Capacitaciones - Socializaciones Política de Servicio al Ciudadano Ayudas visuales y textuales que faciliten la comunicación y acceso a la información a personas con discapacidad auditiva	Página Web Listado de Asistencia Redes Sociales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Guías. Sensibilización y/o Formación. Protocolos de Atención. Publicaciones.
		Medir la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad y la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Encuestas de satisfacción Informe PQRD	Página Web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicación en la Página Web Medición de la percepción de satisfacción
		Consulta en línea de información relevante para el ciudadano.	Atención y Servicios a la Ciudadanía Interacciones por el Chat	Página Web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Página Web Chat Interactivo
		Autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales.	Autorización por parte del usuario	Página Web Archivo Físico	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Página Web - Formularios descargados con la autorización Formato GRV-FO-12 diligenciado

		Reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas actualizado.	Resolución N° 1119 de fecha 04/08/2025 Guía para la Atención a personas con discapacidad, víctimas de la violencia, pertenecientes a comunidades indígenas, gitanos room y comunidades LGTBI Procedimiento Gestión del Servicio	Página Web Suite Visión Empresarial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicación en la Página Web Registro en la Suite Visión Empresarial
		Publicar los mecanismos a través de los cuales se puede hacer seguimiento a las peticiones	Piezas gráficas	Redes sociales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicaciones por redes sociales
		Formulario en la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y como mecanismo para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	Formulario electrónico	Página Web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicación en la Página Web
		Instrumento de seguimiento a la atención prestada por parte de los servidores que atienden a la ciudadanía.	Encuestas de satisfacción.	Página Web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicación del Informe PQRD con el reporte de las encuestas en la página web.

	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Sistema de incentivos para los servidores públicos en relación a la Atención y Servicio a la Ciudadanía en general.	Encuestas en los comedores para identificar al personal que se destaca por su atención y servicio al usuario, se otorga una felicitación por orden semanal y un día de permiso remunerado.	Página web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Plan Institucional de Bienestar e Incentivos. Correo Electrónico Institucional Informe Ministerial Publicaciones en la página web
		Tomar cómo insumo otros estudios nacionales (encuestas de percepción de ambiente y desempeño institucional) para la elaboración de la estrategia anual de servicio a las ciudadanías.	Acta de Coordinación con el registro de la actividad realizada	Correos Electrónicos Institucionales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Resultados de la encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional del DANE - Actividad Servidores Públicos de la ALFM
	FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO (Cobertura).	Contar con canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Sistema Nacional de Atención y Orientación Ciudadana	Página web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicación de los canales
		Difundir la sección de convocatorias para la participación de la ciudadanía (numeral 6.1.7 página web)	Formulario de Inscripción Ciudadana Foros	Página web Redes Sociales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicación en la Página Web y Redes Sociales Institucionales
		Publicar y actualizar la carta de trato digno al usuario.	Carta de Trato Digno	Página web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicación en la Página web
	CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro (Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP).	Socializar temas sobre Lenguaje Claro	Página web Redes Sociales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Correos electrónicos Publicaciones

VENTANILLA HACIA AFUERA	CUMPLIMIENTO (Expectativas/Calidad)	Identificar, priorizar y analizar contenidos de mayor consulta allegados a través de las PQR y/o canales de comunicación, y realizar mesa de trabajo con la dependencia encargada del tema para reconocer si es fácil o no de entender (convocar a la ciudadanía - Créditos)(acciones de simplificación).	Mesa de trabajo	Archivo Físico y/o Digital del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Acta de Coordinación
		Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas, asimismo, sobre los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	Encuestas de percepción y satisfacción	Página web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Informe PQRD - Mensual y Trimestral con la medición de la percepción de satisfacción
	CERTIDUMBRE (Acuerdos y Reglas Claras)	Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad	Carteleras con Información	1° Piso de la Sede Principal	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Oficina Principal

		Publicar: - Mecanismos para la atención al ciudadano. - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público.	Publicación de Información	Página Web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicaciones en el Portal Institucional
BUENAS PRÁCTICAS		Atención en jornada continua.	Atención continua a través de los diferentes canales de comunicación	Oficina Principal	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Resolución N° 1119 de fecha 04/08/2025 Operación de los canales digitales 24/7
		Participación en ferias, eventos y demás a los que asista la ALFM.	Acta de Coordinación	Suite Visión Empresarial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Registro de la tarea en la Suite Visión Empresarial
		Garantizar la accesibilidad a los espacios físicos - Espacios de servicio al ciudadano.	Diseño del buzón y la encuesta	Página Web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicación en el Portal Institucional
NORMATIVIDAD APLICABLE						
Normas por cumplir:		* Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el Conpes 3785. Y el marco del MIPG con valores de resultados desde sus dos perspectivas; de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera. * Decreto 1499 de 2017. * Decreto 612 de 2018.				
Anexos:		Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano.				
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSION		DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS				
0		Versión Inicial.				
1		Se actualizan las actividades de gestión, se identifican definiciones y se corrige el alcance y el título del documento, se complementa la normatividad y se indica un anexo.				
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		
NOMBRE:	Diana Cecilia Martín Amaya			NOMBRE:	Sandra Patricia Bolaños Rodríguez	
CARGO:	Coordinadora del Grupo Atención y Orientación Ciudadana			CARGO:	Secretaria General (E)	