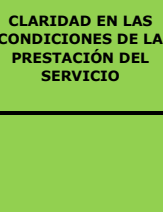
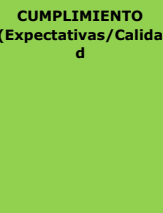


| PROCESO                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                       |                                            |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                       |                                            |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |
|  | TÍTULO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                       | CODIGO: GRV-DG-02                          |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                |               |
|                                                                                   | BASES DE CONSTRUCCIÓN PARA LAS ACCIONES DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                       | VERSIÓN No. 01                             |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Página 1 de 1 |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                       | FECHA:                                     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 24            |
| 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                                                                      | <b>Intranet:</b> red informativa de la ALFM que permite acceder a información interna.<br><b>Caracterización:</b> proceso de identificar y describir atributos y cualidades específicas de un grupo social para distinguirlo de un entorno.<br><b>Acciones de Simplificación:</b> son medidas normativas, administrativas y tecnológicas que buscan optimizar, eliminar o estandarizar trámites y procedimientos.<br><b>Carta de trato digno:</b> documento que establece los derecho de los ciudadanos y los deberes de la entidad.<br><b>Insumo:</b> 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |
|                                                                                   | POSICIONAMIENTO ESTRATEGICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 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.<br><br>Resolución N° 746 de fecha 31 de agosto de 2021 por medio de la cual se conforma el Grupo Interno de Trabajo. |               |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 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<br>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.<br>Carta de Trato Digno.<br>Guía Centro de Atención Telefónico Chat Interactivo y Módulo PQR Protocolo de Servicio | Página Web<br>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<br>Estrategia de Servicio                                       | Página Web<br>Suite Visión Empresarial     | Grupo Atención y Orientación Ciudadana | Informe de Seguimiento PQRD - Oficina de Control Interno<br>Recomendaciones del resultado FURAG Departamento Administrativo de la Función Pública                                                                                                                                                                                 |               |
|                                                                                   | Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo - Caracterización de Usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Caracterización de usuarios                                                                                                                                                                                | Página Web<br>Suite Visión Empresarial                                                                                                                | Grupo Atención y Orientación Ciudadana     | Documento.                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |

| PROCESO                                                                                                                                                                                         |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |                                        |                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR                                                                                                                                                          |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |                                        |                                                                                                   |
| <br><b>AGENCIA LOGÍSTICA</b><br><b>FUERZAS MILITARES</b><br><small>La unidad del servicio al ciudadano</small> | TÍTULO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CÓDIGO: <b>GRV-DG-02</b>                                      |                                        |                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                 | <b>BASES DE CONSTRUCCIÓN PARA LAS ACCIONES DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | VERSIÓN No. <b>01</b>                                         | Página <b>1</b> de <b>1</b>            |                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                 |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | FECHA:                                                        | <b>24</b>                              | <b>9</b> <b>2025</b>                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                 | <b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>                                                   | 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                                               |
|                                                                                                                                                                                                 |                                                                                    | Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como:<br>- Visual<br>- Auditiva<br>- Cognitiva<br>- Mental<br>- Sordoceguera<br>- Múltiple<br>- Física o motora | Guía para la Atención a personas con discapacidad, víctimas de la violencia, pertenecientes a comunidades indígenas, gitanos room y comunidades LGTBI.<br><br>Capacitaciones - Socializaciones<br><br>Política de Servicio al Ciudadano<br><br>Ayudas visuales y textuales que faciliten la comunicación y acceso a la información a personas con discapacidad auditiva | Página Web<br><br>Listado de Asistencia<br><br>Redes Sociales | Grupo Atención y Orientación Ciudadana | Guías.<br><br>Sensibilización y/o Formación.<br><br>Protocolos de Atención.<br><br>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<br>Informe PQRD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Página Web                                                    | Grupo Atención y Orientación Ciudadana | Publicación en la Página Web<br>Medición de la percepción de satisfacción                         |
|                                                                                                                                                                                                 |                                                                                    | Consulta en línea de información relevante para el ciudadano.                                                                                                                                                                                | Atención y Servicios a la Ciudadanía<br>Interacciones por el Chat                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Página Web                                                    | Grupo Atención y Orientación Ciudadana | Página Web<br>Chat Interactivo                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                 |                                                                                    | Autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales.                                                                                                                                                                      | Autorización por parte del usuario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Página Web<br>Archivo Físico                                  | Grupo Atención y Orientación Ciudadana | Página Web - Formularios descargados con la autorización<br>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<br><br>Guía para la Atención a personas con discapacidad, víctimas de la violencia, pertenecientes a comunidades indígenas, gitanos room y comunidades LGTBI<br><br>Procedimiento Gestión del Servicio                                                                                                                           | Página Web<br><br>Suite Visión Empresarial                    | Grupo Atención y Orientación Ciudadana | Publicación en la Página Web<br>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                                                                  |

| PROCESO                                                                             |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |                                                                          |                                        |                                                                                                                                            |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR                                              |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |                                                                          |                                        |                                                                                                                                            |  |
|    | TÍTULO                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | CÓDIGO: GRV-DG-02                                                                                                                                                                          |                                                                          | Página 1 de 1                          |                                                                                                                                            |  |
|                                                                                     | BASES DE CONSTRUCCIÓN PARA LAS ACCIONES DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | VERSIÓN No. 01                                                                                                                                                                             |                                                                          | FECHA: 24 9 2025                       |                                                                                                                                            |  |
|  |    | 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:<br>- El reconocimiento de un derecho fundamental<br>- Peticiones presentadas por menores de edad<br>- 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.                                                             |  |
|                                                                                     |                                                                                     | 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.<br>Correo Electrónico Institucional<br>Informe Ministerial<br>Publicaciones en la página web |  |
|                                                                                     |                                                                                     | Tomar como 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            |  |
|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                            |                                                                          |                                        |                                                                                                                                            |  |
|  |  | 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<br>Foros                                                                                                                                               | Página web<br>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                                                                                                               |  |
|                                                                                     |  | 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<br>Redes Sociales                                             | Grupo Atención y Orientación Ciudadana | Correos electrónicos<br>Publicaciones                                                                                                      |  |
|                                                                                     |                                                                                     | 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                                                       |  |

| PROCESO                                                                           |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                      |                                                            |                                        |                                                     |                                   |                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR                                            |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                      |                                                            |                                        |                                                     |                                   |                                                                                     |  |
|  |                                                         | TÍTULO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                      |                                                            |                                        | CODIGO: 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                                      | 2025                                                |                                   |                                                                                     |  |
|                                                                                   | CERTIDUMBRE<br>(Acuerdos y Reglas Claras)               | información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:<br>- Localización física de sede central y sucursales o regionales<br>- Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales<br>- Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax<br>- Carta de trato digno<br>- Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias<br>- Correo electrónico de contacto de la Entidad | Carteleras con Información                                           | 1º Piso de la Sede Principal                               | Grupo Atención y Orientación Ciudadana | Oficina Principal                                   |                                   |                                                                                     |  |
|                                                                                   |                                                         | Publicar:<br>- Mecanismos para la atención al ciudadano.<br>- 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            |                                   |                                                                                     |  |
|                                                                                   |                                                         | La entidad atiende 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              |                                   |                                                                                     |  |
| BUENAS PRÁCTICAS                                                                  |                                                         | 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.<br>* Decreto 1499 de 2017.<br>* Decreto 612 de 2018.                                                                                                                                                                                                      |                                                                      |                                                            |                                        |                                                     |                                   |                                                                                     |  |
| Anexos:                                                                           |                                                         | Estrategia de Servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                      |                                                            |                                        |                                                     |                                   |                                                                                     |  |
| CONTROL DE CAMBIOS                                                                |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                      |                                                            |                                        |                                                     |                                   |                                                                                     |  |
| VERSIÓN                                                                           |                                                         | 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 Martin Amaya                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NOMBRE:                                                              | Diana Cecilia Martin Amaya                                 |                                        | NOMBRE:                                             | Sandra Patricia Bolaños Rodriguez |                                                                                     |  |
| CARGO:                                                                            | Coordinadora del Grupo Atención y Orientación Ciudadana |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | CARGO:                                                               | Coordinadora del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana |                                        | CARGO:                                              | Secretaria General (E)            |                                                                                     |  |
| FIRMA:                                                                            | DIANA MARTIN                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | FIRMA:                                                               | DIANA MARTIN                                               |                                        | FIRMA:                                              | SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ |                                                                                     |  |

# Registro de auditoría

## Detalles

|                            |                                                                                                |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL ARCHIVO         | GRV-DG-02 BASES CONSTRUCCION- ACCIONES- MODELO - SERVICIO - CIUDADANO -V1.pdf - 24/9/25, 15:56 |
| ESTADO                     | <div><div></div>Firmado</div>                                                                  |
| MARCA DE TIEMPO DEL ESTADO | 2025/09/24 22:39:31 UTC                                                                        |

## Actividad

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <div><div></div>ENVIADA</div>    | diana.martin@agencialogistica.gov.co <b>ha enviado</b> una solicitud de firma a: <ul style="list-style-type: none"><li>• DIANA MARTIN (diana.martin@agencialogistica.gov.co)</li><li>• SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ (sandra.bolanos@agencialogistica.gov.co)</li></ul> | 2025/09/24 20:56:54 UTC |
| <div><div></div>FIRMADO</div>    | <b>Firmado</b> por SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ (sandra.bolanos@agencialogistica.gov.co)                                                                                                                                                                               | 2025/09/24 22:09:28 UTC |
| <div><div></div>FIRMADO</div>    | <b>Firmado</b> por DIANA MARTIN (diana.martin@agencialogistica.gov.co)                                                                                                                                                                                                      | 2025/09/24 22:39:31 UTC |
| <div><div></div>COMPLETADO</div> | Todos los firmantes han firmado este documento y ya se ha <b>completado</b>                                                                                                                                                                                                 | 2025/09/24 22:39:31 UTC |

La dirección de correo indicada arriba para cada firmante puede estar asociada a una cuenta de Google. Puede ser la dirección de correo electrónico principal asociada a la cuenta o una secundaria.