

PROCESO			
GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR			
	TÍTULO	CÓDIGO: GRV-DG-02	
	PROCEDIMIENTO BASES DE CONSTRUCCIÓN DE ACCIONES DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN No. 00	Página 1 de 1
		21	10
			

1. ASPECTOS GENERALES

RESPONSABLE	Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
OBJETIVO	Presentar de manera clara y sencilla los atributos básicos para que la entidad ejerza su gestión de servicio a la ciudadanía, los cuales son adoptados por la entidad.
ALCANCE	Durante la vigencia
DEFINICIONES	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, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

NO.	TIPO DE CONECTOR	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			RESPONSABLE	REGISTRO
EJES DE INTERVENCIÓN	COMPONENTE	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PRODUCTO	UBICACIÓN	RESPONSABLE	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° 746 de fecha 31 de agosto de 2021 por medio de la cual se conforma el Grupo Interno de Trabajo. 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
		Reglamento interno donde se indique el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las peticiones.	Resolución N° 068 de fecha 19 enero 2023	Página Web Intranet - Centro Documental	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Resolución por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRD ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
		Establecer lineamientos para implementar la gestión institucional de servicio a la ciudadanía.	N° 13 de fecha 29 de noviembre de 2021	Intranet - Centro Documental	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Directiva Permanente por medio de la cual se adoptan directrices para la oportuna y eficiente gestión en materia de atención y orientación ciudadana.
		Implementar los protocolos de atención para los diferentes canales.	Política de Servicio al Ciudadano. Carta de Trato Digno.	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.
		Realizar ejercicios de identificación de la población objetivo - Caracterización de	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	Correos electrónicos	Correos Electrónicos Institucionales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Módulo PQR.	
	Realizar promoción a la protección de los derechos de la ciudadanía - usuarios	Piezas Gráficas - Videos - Etc.	Redes sociales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Publicaciones.	
	Garantizar la accesibilidad a los espacios físicos - Espacios de servicio al ciudadano.	Infraestructura de la Entidad	Oficina Principal - Regionales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Accesibilidad a la Entidad	
	Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como:	Guía para la Atención a personas con discapacidad, víctimas de la violencia, pertenecientes a comunidades indígenas, gitanos room y comunidades LGTBI.	Página web Listado de Asistencia Redes Sociales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Guías. Sensibilización y Formación. Protocolos de Atención. Publicaciones.	

PROCESO							
GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR							
	TÍTULO	CÓDIGO: GRV-DG-02					
	PROCEDIMIENTO BASES DE CONSTRUCCIÓN DE ACCIONES DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN No. 00	Página 1 de 1				
			21	10	2024		
VENTANILLA HACIA ADENTRO	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	Atención Personal y/o preferente	Oficina de Atención y Orientación Ciudadana https://tramites.agencialogistica.gov.co/petitions/create	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Atención Presencial Módulo PQR	
		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	https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Página web Medición de la percepción de satisfacción	
		Consulta en línea de información relevante para el ciudadano	Transparencia y Acceso a la Información	https://www.agencialogistica.gov.co/	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Página web Chat Interactivo	
		Autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	Autorización por parte del usuario	https://tramites.agencialogistica.gov.co/petitions/create	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Página web 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° 068 de fecha 19 enero 2023 Guía para la Atención a personas con discapacidad	Página Web Suite Visión Empresarial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Página web 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 pagina 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	Formulario electrónico	Pagina web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Página web	
		Instrumento de seguimiento a la atención prestada por parte de los servidores que atienden a la ciudadanía.	Encuestas de satisfacción.	Pagina web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Informes PQRD.	
		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	Correo Electrónico Institucional Informe Ministerial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Plan Institucional de Bienestar e Incentivos.	
		Capacitación y/o socialización al equipo asignado para la atención a la ciudadanía sobre la implementación de la política pública y/o institucional de servicio a la ciudadanía. (Temas: servicios digitales, lenguaje claro, etc)	Acta de Coordinación, listado de asistencia o informe.	Plataforma Suite Visión Empresarial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Tarea en la Suite Visión Empresarial	
FORTEALECIMIENTO 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.	Publicación de los canales	Página web Redes Sociales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Sistema Nacional de Atención y Orientación Ciudadana		
	Difundir la sección de convocatorias para la participación de la ciudadanía (numeral 6.1.7 página web)	Formulario de Inscripción Ciudadana	Página web Redes Sociales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	PáginaWeb		
	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		

PROCESO							
GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR							
	TÍTULO		CÓDIGO: GRV-DG-02			Página 1 de 1	
	PROCEDIMIENTO BASES DE CONSTRUCCIÓN DE ACCIONES DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO			VERSIÓN No. 00	21	10	2024
VENTANILLA HACIA AFUERA	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).	Correos electrónicos	Correos Electrónicos Institucionales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	Compartir la guía y material de apoyo	
	CUMPLIMIENTO (Expectativas/Calidad)	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)(acciones de atención prioritaria)	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 satisfacción Informe PQRD Mensual y Trimestral	Página web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	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:	Carteleras con Información	1º 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		

3. REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS

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.
Anexos:	N/A

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
0	Versión Inicial.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
NOMBRE:	Paula andrea Fuertes Payan	NOMBRE:	Revisó: Abg. Esp. Marisol Cruz Gutierrez	NOMBRE:	Contadora Pública Sandra Patricia Bolaños Rodríguez
CARGO:	TASD. Grupo de Atención y Orientación Ciudadana	CARGO:	Asesor Sector Defensa Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (E)	CARGO:	Secretaria General (E)
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	