

AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO - GRUPO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

LÍNEA ESTRATÉGICA	COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	EVIDENCIA	PRODUCTO	UBICACIÓN	RESPONSABLE
VENTANILLA HACIA ADENTRO	ARREGLOS INSTITUCIONALES	Formalidad de la dependencia o área	Dependencia encargada de recibir, tramitar y realizarseguimiento a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que los ciudadanos formulen.	Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.	Resolución N° 501 de fecha 29 de mayo de 2018 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 Dependencias.	Oficina Principal y Regionales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
			Orientación a la ciudadanía sobre los trámites y servicios.	Se realiza a través del Centro de Atención Telefónica, Chat Interactivo y de manera presencial	Informe PQR	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/">https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/</a>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
			Incluir temas relacionados con el Servicio al Ciudadano en el Comité Institucional de Gestión y Desarrollo Administrativo.	Actas del Comité	Plan de Servicio al Ciudadano	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/6-planeacion/6-1-politicas-lineamientos-y-manuales/">https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/6-planeacion/6-1-politicas-lineamientos-y-manuales/</a>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
	Procesos	Procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados.	1. Procedimiento - Gestión de Servicio 2. Directiva Permanente N°18 de 09/10/2018 3. Directiva Permanente N° 20 de 08/11/2018 4. Guía CAT, Chat Interactivo y Protocolo de Servicio 5. Resolución 1241 20/12/2018	Constante Implementación	Suite Visión Empresarial Centro Documental	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	
		Aplicar el procedimiento para las peticiones incompletas.	Módulo PQR - Tiempo extendido Excel - trámite a cargo del usuario	Información registrada en el Módulo PQR	<b>Desde el 1 de Febrero de 2021 a la fecha, la ALFM no cuenta con módulo PQRD debido a la migración de información que se está realizando</b>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	
		Garantizar la accesibilidad a los espacios físicos - Espacios de servicio al ciudadano.	Accesibilidad a la Entidad	Infraestructura de la Entidad	Oficina Principal	ALFM	
		Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordo ceguera - Múltiple - Física o motora	Guía para la Atención a personas con discapacidad, víctimas de la violencia, pertenecientes a comunidades indígenas, gitanos room y comunidades LGTBI, publicadas en la página web. Capacitaciones	Guía Asistencia a capacitaciones	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Guia-de-Atencion_0-1.pdf">https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Guia-de-Atencion_0-1.pdf</a>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	
		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 Presencial Módulo PQR	Atención Personal y/o preferente	Oficina de Atención y Orientación Ciudadana <b>Desde el 1 de Febrero de 2021 a la fecha, la ALFM no cuenta con módulo PQRD debido a la migración de información que se está realizando</b>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	
		Incorporar en el presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios ofrecidos.	Accesibilidad a la Entidad Accesibilidad a la Página web	Infraestructura de la Entidad Portal Institucional	Oficina Principal <a href="https://www.agencialogistica.gov.co/">https://www.agencialogistica.gov.co/</a>	ALFM	
	Sistemas de	Sistema de información para el registro y gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Módulo PQR - Página web	Informe PQR	<b>Desde el 1 de Febrero de 2021 a la fecha, la ALFM no cuenta con módulo PQRD debido a la migración de información que se está realizando</b>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	

VENTANILLA HACIA ADENTRO	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	información	Consulta en línea de información relevante para el ciudadano.	Página web Chat Interactivo	Transparencia y Acceso a la Información Pública  Página Web	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/">https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/</a>	ALFM
		Protección de Datos Personales	Divulgar la política de tratamiento de datos personales.	Página web	Política de Uso y Tratamiento de Datos Personales	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/13proteccion-de-datos-personales/">logistica.gov.co/transparencia/13proteccion-de-datos-personales/</a>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
			Autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	Página web Sistema ACCSAZ VISITOR CONTROL	Autorización por parte del usuario	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/">https://www.agencialogistica.gov.co/</a>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
			Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	Seguridad de la Red	Sistemas Protegidos	Identificador de usuario y contraseña en los equipos	Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
			Se procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	Bases de datos	La supresión de datos se realiza cuando el titular del dato o la Superintendencia de Industria y Comercio lo soliciten	Bases de Datos ALFM	ALFM
	Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Publicar el reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas actualizado.	Página web	Resolución N° 1241 de fecha 20 de diciembre de 2018  Guía para la Atención a personas con discapacidad, víctimas de la violencia, pertenecientes a comunidades indígenas, gitanos room y comunidades LGTBI, publicadas en la página web.	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/4-normativa/4-4-resolucion-tramite-interno-de-pqrd/">https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/4-normativa/4-4-resolucion-tramite-interno-de-pqrd/</a>  <a href="https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/interaccion-ciudadana/">https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/interaccion-ciudadana/</a>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	
		Publicar los mecanismos a través de los cuales se puede hacer seguimiento a las peticiones	Página web Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano	Módulo PQR Atención Presencial Aplicación Movil Centro Telefónico Correo Institucional	<b>Desde el 1 de Febrero de 2021 a la fecha, la ALFM no cuenta con módulo PQRD debido a la migración de información que se está realizando</b>  <a href="https://www.agencialogistica.gov.co/noticia/sistema-nacional-de-atencion-e-informacion-al-ciudadano/">https://www.agencialogistica.gov.co/noticia/sistema-nacional-de-atencion-e-informacion-al-ciudadano/</a>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	
		Formulario en la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y como mecanismo para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	Página web	Formulario electrónico	<b>Desde el 1 de Febrero de 2021 a la fecha, la ALFM no cuenta con módulo PQRD debido a la migración de información que se está realizando</b>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	
		Publicar los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública.	Página web	Informes PQRD	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/">https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/</a>	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	
		SERVIDORES PÚBLICOS	Gestión del talento humano	Sistema de incentivos para los servidores en relación a la Atención y Orientación a la Ciudadanía en General sobre temas propios de la entidad.	Suite Vision Empresarial - Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos 2021	Incentivo al personal que se destaque por su atención y servicio al ciudadano, de manera cuatrimestral se otorgará una felicitación por orden semanal y medio día de permiso remunerado.	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Plan-de-Bienestar-Estimulos-e-Incentivos-2021-1.pdf">https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Plan-de-Bienestar-Estimulos-e-Incentivos-2021-1.pdf</a>
	Evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano			Evaluación de desempeño Encuestas de satisfacción	Manual para la Evaluación de Desempeño Laboral  Informes PQRD	<a href="http://suitevision:9090/suiteve/doc/searchers?soa=3&amp;mdl=doc&amp;_sveVrs=0&amp;mis=doc-E-8">http://suitevision:9090/suiteve/doc/searchers?soa=3&amp;mdl=doc&amp;_sveVrs=0&amp;mis=doc-E-8</a>  <a href="https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/">https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/</a>	Dirección Administrativa y Talento Humano  Grupo Atención y Orientación Ciudadana

VENTANILLA HACIA AFUERA	COBERTURA	Canales de atención	Contar con canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Página web	Sistema Nacional de Atención y Orientación Ciudadana	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/noticia/sistema-nacional-de-atencion-e-informacion-al-ciudadano/">https://www.agencialogistica.gov.co/noticia/sistema-nacional-de-atencion-e-informacion-al-ciudadano/</a>	Grupo Atención y orientación Ciudadana
			Implementar protocolos de servicio en los canales dispuestos para la atención ciudadana	Página web Suite Visión Empresarial	Política de Servicio al Ciudadano Sistema Integrado de Atención al Ciudadano	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/POLITICA-DE-SERVICIO-AL-CIUDADANO-1.pdf">https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/POLITICA-DE-SERVICIO-AL-CIUDADANO-1.pdf</a> <a href="https://www.agencialogistica.gov.co/noticia/sistema-integrado-de-atencion-al-ciudadano/">https://www.agencialogistica.gov.co/noticia/sistema-integrado-de-atencion-al-ciudadano/</a>	Grupo Atención y orientación Ciudadana
			Garantizar atención por lo menos durante 40 horas a la semana.	Oficina Principal Página Web	Oficina de Atención y Orientación Ciudadana	<u>Calle 95 N° 13 - 08</u> <a href="http://www.agencialogistica.gov.co">www.agencialogistica.gov.co</a>	Grupo Atención y orientación Ciudadana
			Publicar y actualizar la carta de trato digno al usuario.	Publicación en la Página web	Carta de Trato Digno	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Carta-de-trato-digno-2021.pdf">https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Carta-de-trato-digno-2021.pdf</a>	Grupo Atención y orientación Ciudadana
	CUMPLIMIENTO	Caracterización usuarios y medición de percepción	Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	Página web	Caracterización de usuarios	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Caracterizacion-de-Usuarios-2021.pdf">https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Caracterizacion-de-Usuarios-2021.pdf</a>	Gestión de Innovación y Redes de Valor
			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.	Página web Medición de la percepción de satisfacción	Encuestas de satisfacción Informe PQRD	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/interaccion-ciudadana/encuestas/">https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/interaccion-ciudadana/encuestas/</a> <a href="https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/">https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/</a>	ALFM
	CERTIDUMBRE	Publicación de información	Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad	Oficina Principal	Carteleras con Información	<u>1° Y 7° Piso de la Sede Principal</u>	Grupo Atención y orientación Ciudadana
			Publicar: - Mecanismos para la atención al ciudadano. - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público.	Página web	Publicación de Información	<a href="https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/1-mecanismos-de-contacto/1-2-mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano">https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/1-mecanismos-de-contacto/1-2-mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano</a> <a href="https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/1-mecanismos-de-contacto/1-3-localizacion-fisica-sucursales-o-regionales-horarios-y-dias-de-atencion-al-publico/">https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/1-mecanismos-de-contacto/1-3-localizacion-fisica-sucursales-o-regionales-horarios-y-dias-de-atencion-al-publico/</a>	Grupo Atención y orientación Ciudadana