

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 | https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/ | 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 | https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/6-planeacion/6-1-politicas-lineamientos-y-manuales/ | 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 | 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 | |
| | | Atención incluyente y accesibilidad | 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 | https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Guia-de-Atencion_0-1.pdf | 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 | 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 |
| | | | 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 https://www.agencialogistica.gov.co/ | ALFM |
| | Sistemas de | Sistema de información para el registro y gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. | Módulo PQR - Página web | Informe PQR | 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 | 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 | https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/ | ALFM |
| | | Protección de Datos Personales | Divulgar la política de tratamiento de datos personales. | Página web | Política de Uso y Tratamiento de Datos Personales | logistica.gov.co/transparencia/13proteccion-de-datos-personales/ | 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 | https://www.agencialogistica.gov.co/ | 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. | https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia/4-normativa/4-4-resolucion-tramite-interno-de-pqrd/ https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/interaccion-ciudadana/ | 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 | 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 https://www.agencialogistica.gov.co/noticia/sistema-nacional-de-atencion-e-informacion-al-ciudadano/ | 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 | 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 | 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 | https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/ | 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. | https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Plan-de-Bienestar-Estimulos-e-Incentivos-2021-1.pdf |
| | 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 | http://suitevision:9090/suiteve/doc/searchers?soa=3&mdl=doc&_sveVrs=0&mis=doc-E-8 https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/ | 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 | https://www.agencialogistica.gov.co/noticia/sistema-nacional-de-atencion-e-informacion-al-ciudadano/ | 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 | https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/POLITICA-DE-SERVICIO-AL-CIUDADANO-1.pdf https://www.agencialogistica.gov.co/noticia/sistema-integrado-de-atencion-al-ciudadano/ | 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> www.agencialogistica.gov.co | Grupo Atención y orientación Ciudadana |
| | | | Publicar y actualizar la carta de trato digno al usuario. | Publicación en la Página web | Carta de Trato Digno | https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Carta-de-trato-digno-2021.pdf | 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 | https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Caracterizacion-de-Usuarios-2021.pdf | 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 | https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/interaccion-ciudadana/encuestas/ https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/ | 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 | 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/1-3-localizacion-fisica-sucursales-o-regionales-horarios-y-dias-de-atencion-al-publico/ | Grupo Atención y orientación Ciudadana |