

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 realizar seguimiento 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/es/pagina/informe-s-mensuales-pqrd	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/es/pagina/61-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	Plataforma - Página Web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
		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 - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	Guía para la Atención a personas con discapacidad, víctimas de la violencia, pertenecientes a comunidades indígenas, gitanos room y comunidades LGTBI, publicado en la página web. Capacitaciones	Guía Asistencia a capacitaciones	Página web Listado de Asistencia	Grupo de 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 https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/solicitud-pqrd	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 www.agencialogistica.gov.co	ALFM
			Sistema de información para el registro y gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Módulo PQR - Página web	Informe PQR	https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/m-dulo-pqr	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
		Sistemas de					

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/es/pagina/transparencia	ALFM
		Protección de Datos Personales	Divulgar la política de tratamiento de datos personales.	Página web	Política de Uso y Tratamiento de Datos Personales	https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/proteccion-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/es/pagina/solicitud-pqr	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, publicado en la página web.	https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/44-resoluci-n-tr-mite-interno-de-pqr https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/interacci-n-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	https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/consulta-pqr https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/sistema-nacional-de-atencion-c3%83n-e-informacion-c3%83n-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	https://www.agencialogistica.gov.co/node/add/solicitud-pqr	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/es/pagina/1010-informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	
		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 2020	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.	file:///C:/Users/Diana%20Martin/Downloads/Plan%20de%20Bienestar,%20Estimulos%20e%20Incentivos%202020.pdf	Dirección Administrativa y Talento Humano	
SERVIDORES PÚBLICOS	Gestión del talento humano	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://10.16.3.251:9090/suiteve/doc/searchers?soa=1&mdl=doc&sveVrs=74403120180730&mis=doc1 https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/informes-mensuales-pqr	Dirección Administrativa y Talento Humano Grupo Atención y Orientación Ciudadana	
		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/es/pagina/sistema-nacional-de-atencion-c3%83n-e-informacion-c3%83n-al-ciudadano	Grupo Atención y orientación Ciudadana	

VENTANILLA HACIA AFUERA	COBERTURA	Canales de atención	Implementar protocolos de servicio en los canales dispuestos para la atención ciudadana	Página web Suite Visión Empresarial	Política de Servicio al Ciudadano Guía Centro de Atención Telefónico, Chat Interactivo y Protocolo de Servicio	https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/manual-de-atenci%C3%B3n-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	Calle 95 N° 13 - 08 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/es/pagina/carta-trato-digno-al-ciudadano-1	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/es/pagina/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios	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/es/pagina/encuestas https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/1010-informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-la-informaci-n	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	Carteleros con Información	1° Y 7° Piso de la Sede Principal	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/es/pagina/11-mecanismos-para-la-atenci-n-al-ciudadano https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/12-localizaci-n-f-sica-sucursales-o-regionales-horarios-y-d-de-atenci-n-al-p-blico	Grupo Atención y orientación Ciudadana