

EJES DE INTERVENCIÓN	COMPONENTE	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	EVIDENCIA	PRODUCTO	UBICACIÓN	RESPONSABLE
VENTANILLA HACIA ADETRON	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.	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 Dependencias.	Intranet - Centro Documental	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
		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.	Resolución N° 068 de fecha 19 enero 2023	Página Web Intranet - Centro Documental	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
		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.	N° 13 de fecha 29 de noviembre de 2021	Intranet - Centro Documental	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
		Implementar los protocolos de atención para los diferentes canales.	Documentos de implementación.	Política de uso y tratamiento de datos personales. Política de servicio al ciudadano. Carta de trato digno. Guía CAT, chat interactivo y protocolo de servicio.	Página Web Suite Visión Empresarial	Secretaria General - Grupo Atención y Orientación Ciudadana
		Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía.	Procedimiento.	Procedimiento Gestión del Servicio	Suite Visión Empresarial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
		Elaborar y publicar el informe PQRD - Artículo 52 Decreto 103 de 2015, Resolución 3564 de 2015.	Informe y publicación.	Informe Mensual y Ministerial	Página web	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
	PROCESOS Y	Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo - Caracterización de Usuarios	Documento.	Caracterización de usuarios	Página web Suite Visión Empresarial	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
		Sistema de información para el registro y gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.				
		Mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales	Módulo PQR.	Correos electrónicos	Correos Electrónicos Institucionales	Grupo Atención y Orientación Ciudadana
		Realizar promoción a la protección de los derechos de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, ante acciones u omisiones de los servicios que presta la entidad	Publicación en la Página web			
		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 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/soliciitud-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

	PROCEDIMIENTOS	Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones				
		Medir la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad y la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Página web Medición de la percepción de satisfacción	Encuestas de satisfacción Informe PQRD		ALFM
		Consulta en línea de información relevante para el ciudadano.	Página web Chat Interactivo	Transparencia y Acceso a la Información Pública Página Web		ALFM
		Autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	Página web Sistema ACCSAZ VISITOR CONTROL	Autorización por parte del usuario		Grupo Atención y Orientación Ciudadana
		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° 068 de fecha 19 enero 2023 Guía para la Atención a personas con discapacidad, víctimas de la violencia, pertenecientes a comunidades indígenas, gitanos room y comunidades LGTBI	Página Web	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 Móvil Centro Telefónico Correo Institucional		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		Grupo Atención y Orientación Ciudadana
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Instrumento de seguimiento a la atención prestada por parte de los servidores que atienden a la ciudadanía.	Encuestas	Chat Interactivo Centro de Atención Telefónico Encuesta de Percepción del Servicio - Código QR		
		Sistema de incentivos para los servidores públicos en relación a la Atención y Orientación a la Ciudadanía en general.	Encuesta Intranet - 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.		Grupo Atención y Orientación Ciudadana Dirección Administrativa y Talento Humano
		Capacitación al equipo asignado para la atención a la ciudadanía que permita la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía.	Capacitación en servicios ciudadanos digitales LENGUAJE CLARO TALLERES JORNADAS DE LENGUAJE CLARO			
VENTANILLA HACIA	FORTALECIMIENTO 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.	Página web	Sistema Nacional de Atención y Orientación Ciudadana		Grupo Atención y orientación Ciudadana
			difundir la sección de las convocatorias para la participación de la ciudadanía página web 6.1.7.			
		Publicar y actualizar la carta de trato digno al usuario.	Publicación en la Página web	Carta de Trato Digno		Grupo Atención y orientación Ciudadana
	CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).	socializar			
	CUMPLIMIENTO (Expectativas/Calidad)	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		ALFM

AFUERA	CERTIDUMBRE (Acuerdos y Reglas Claras)	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	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		Grupo Atención y orientación Ciudadana
Elaboró: Abg. Esp. Diana Cecilia Martín Amaya Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana		Revisó: Abg. Esp. Diana Cecilia Martín Amaya Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana		Aprobó: Contadora Pública Sandra Patricia Bolaños Rodríguez Secretaria General (E)		