

Control de Actualizaciones

Actualización a la versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
0	Caracterización Inicial	2009-02-11
1	<p>Se modificó el código del proceso (MD-CG-CE-AYG-PR-A-22), identificando la dependencia a la que pertenece el proceso.</p> <p>Se modificó la columna de Responsables de la Actividad, incluyendo a los responsables de las Unidades Operativas Mayores, Menores y Tácticas en todas las actividades.</p> <p>En las actividades N° 1,2,3 y 4 del proceso se identificaron los códigos de los procedimientos Atención y orientación al Ciudadano (AYG-P-011), Ceremonial Militar (AYG-P-001), Protocolo (AYG-P-012)</p>	2009-08-24
2	<p>Se identificaron los responsables de las Actividades, a nivel de las Unidades Operativas Mayores.</p> <p>Se identificó los responsables de las actividades de protocolo y Ceremonial Militar, los cuales solamente las realizan el Ayudante General de Comando Ejército</p>	2009-11-23
3	<p>Actualización directiva plan de acción vigencia 2010.</p> <p>Se ajustó la salida del proceso, el proveedor interno y el cliente interno en la actividad. "Identificar, analizar y valorar los riesgos"</p> <p>Se ajustó el cliente interno en la actividad "Gestionar los riesgos"</p>	2010-03-26
4	<p>Se ajustó en la actividad 1 la entrada del proceso "Directiva plan de acción"</p> <p>En los requisitos NTCGP 1000/ISO 9001 se cambia el numeral 8.5 Mejora Continua por 8.5 Mejora</p>	2011-07-08
5	<p>Se separó el proceso de Atención al Ciudadano con el de Protocolo Militar eliminando las actividades 3, 4,5; pertenecientes al proceso de Protocolo Militar, Incluyendo estas actividades en el proceso de Gestión Administrativa.</p> <p>Se elimina el procedimiento de Atención al Ciudadano y se integra al Proceso.</p> <p>Se cambió el código del proceso en razón a la adquisición de la suite Visión Empresarial para la Automatización del sistema documental.</p>	2012-07-23
6	<p>Se realiza ajustes al proceso eliminando las Actividades 3, 4, 5, 6, 12; las cuales están enmarcadas dentro del procedimiento del mismo</p> <p>Se eliminaron los códigos de los formatos relacionados dentro del proceso</p> <p>Se crea el procedimiento "Oficinas Atención y Orientación al Ciudadano".</p>	2013-05-06

Actualización a la versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
7	En todas las actividades, en la columna de responsable de actividad se cambió las palabras “Gestor orientador” por “Asesor y Orientador” y “Gestor OAC” por “Funcionario responsable Divisiones –Brigadas OAC”.	2015-04-06
	En la actividad No. 4 se cambia la entrada del proceso “solicitud de apoyo” por “cronograma de campañas publicitarias”	
	En la actividad No. 5 se cambia la entrada del proceso “Directiva Transitoria No. 034/09 – 035/09 - 0296/09” por “Directiva Permanente 0005/2015”.	
	Las actividades No. 9 y No. 10 se unifican, quedando la Actividad No. 9 así: “Realizar llamada de seguimiento a los ciudadanos, confirmando los cierres.”	
	Dejando como entrada del proceso “Gestión de Solicitudes link atención al ciudadano” y salida del proceso así: “Registro ciudadano informado”	
	Se adiciona la actividad No.11 “Realizar revisión del cumplimiento de todas las actividades en materia de Atención al Ciudadano”.	
8	Se cambia el nombre del Proceso Gestión Atención al Ciudadano por Gestión Servicio al Ciudadano.	2018-06-21
	Se modifica el Objetivo y el Alcance enfocándonos en la recepción de los diferentes canales de atención.	
	En todas las actividades, en la columna de responsable de actividad se cambió las palabras “Gestor orientador” por “Asesor y Orientador” y “Gestor OAC” por “Funcionario responsable UOM – Brigadas SAC”.	
	Se modifica el procedimiento “Oficinas Atención y Orientación al Ciudadano” por “Canales de Atención Servicio al Ciudadano”	
	Se reemplaza las actividades 1 y 2 “Emitir los lineamientos del servicio al ciudadano”	
	Se adicionaron las actividades 3 “Capacitar al personal de funcionarios responsables del proceso y ciudadanía identificada”	
En el Actuar se adiciono la actividad “Solicitar hallazgos relevantes al proceso en las unidades de la vigencia anterior por parte de inspección de Ejército		

Actualización a la versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
9	Se modifica el objetivo, mejorando la redacción en busca de orientar dicho objetivo a los grupos de intereses en vista que se identifica que la palabra ciudadano limita el enfoque.	2021- 03-09
	Se modifica el alcance, incluyendo los tipos de solicitud (denuncia y solicitud de información pública), focalizando el alcanza a los grupos de interés que guardan relación con la institución.	
	Se modifica en el líder del proceso, la denominación de las divisiones y brigadas, por unidades operativas mayores y menores.	
	En la actividad No.02, se modifica la salida del proceso en vistas que en el cronograma no había ningún sustento normativo, con base a esto se unifica como plan anual de actividades, adicional se enfoca como cliente externo los grupos de interés, adicional se da un enfoque a la dimensión 3 del modelo de planeación y gestión, fortaleciendo con como soportes el PAAC.	
	En la actividad No.03, se incluye como salida del proceso el plan anual de actividades, adicionando en las salidas del proceso la sensibilización de los clientes, adicional se enfoca como cliente externo los diferentes grupos de interés.	
	En la actividad No.04, se modifica el cliente interno como grupos de interés con el fin de generalizar el enfoque de la actividad.	
	Se incluye la actividad, No.05, como control preventivo y de esta manera fortalecer la línea del proceso.	
	En la actividad No.07, se sustituye el término de ciudadano por el de grupos de interés con el fin de no limitar el enfoque de la actividad.	
	Se incluye los productos y servicios.	



Tipo de Macroproceso: Apoyo

Macroproceso: Gestión de Apoyo y Soporte Administrativo

Objetivo	Alcance	Líder
Recepcionar, verificar y gestionar los requerimientos allegados a la institución, a través de los diferentes canales de atención, dando solución adecuada y oportuna a los grupos de interés, de acuerdo a los términos establecidos en la Ley, contribuyendo al fortalecimiento institucional.	Inicia con la recepción, y/o direccionamiento de los requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, consulta, denuncia, felicitaciones, sugerencias, comunicación oficial y solicitud de información pública) instaurados por los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención y finaliza con la respuesta de las mismas. Aplica a Dependencias del COEJC-SECEJC- JEMPP-JEMGF-JEMOP Divisiones Brigadas Todas las escuelas de capacitación y formación	Ayudante General

Proveedor		Entradas del Proceso	Actividades	Salidas del Proceso	Responsable actividad	Cliente		
Interno	Externo					Interno	Externo	
Gestión Servicio al Ciudadano	Departamento Nacional de Planeación Ministerio de Defensa	Programa Nacional de Servicio al Ciudadano Directiva Permanente "Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa"	P	1. Emitir los lineamientos del servicio al ciudadano	Directiva Permanente "Por la cual se regula el funcionamiento de las áreas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional Asesor jurídico	Todos los procesos		
Gestión Servicio al Ciudadano		Directiva Permanente "Por la cual se regula el funcionamiento de las áreas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional Decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".		2. Planear las actividades, estrategias y/o mecanismos para el funcionamiento y mejorar del servicio al ciudadano, fortaleciendo la relación estado ciudadano.	Plan anual de actividades Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente No. 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Oficial de Servicio al Ciudadano Suboficial Gestor y Orientador Unidades Operativas Mayores y Menores	Todos los procesos	Grupos de interés
Gestión Servicio al Ciudadano		Plan anual de actividades Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, actualizado Componente No. 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	H	3. Desarrollar las actividades establecidas en el plan anual de actividades del proceso de Gestión Servicio al Ciudadano y PAAC.	Informe capacitaciones Informes de actividades Sensibilización grupos Informes de verificación	Oficial de Servicio al Ciudadano Suboficial Gestor y Orientador Suboficial Gestor y Orientador Unidades Operativas Mayores y Menores	Todos los procesos	Grupos de interés



Tipo de Macroproceso: Apoyo

Macroproceso: Gestión de Apoyo y Soporte Administrativo

Proveedor		Entradas del Proceso	Actividades	Salidas del Proceso	Responsable actividad	Cliente		
Interno	Externo					Interno	Externo	
Todos los procesos	Grupos de interés Organismos de Control y vigilancia Instituciones públicas y privadas	PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias, felicitaciones, comunicación oficial, solicitudes de información)	H	4. Recepcionar y gestionar PQRS ● Servicio al Ciudadano	Oficios Respuestas a las diferentes PQRS Encuestas diligenciadas	Oficial de Servicio al Ciudadano Suboficial Gestor Orientador Suboficial Gestor y Orientador Unidades Operativas Mayores y Menores	Todos los procesos	Grupos de interés Organismos de Control y vigilancia Instituciones públicas y privadas
Gestión Servicio al Ciudadano		PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias, Felicitaciones, comunicación oficial, solicitudes de información)		5. Realizar verificación de los requerimientos que están próximos a vencer por los canales de atención e informar a las unidades competentes.	Informe alertas de vencimiento.	Oficial de Servicio al Ciudadano Asesor jurídico Suboficial Gestor y Orientador Suboficial Gestor y Orientador Unidades Operativas Mayores y Menores	Todos los procesos	
Gestión Servicio al Ciudadano		Respuestas a las diferentes PQRS		6. Realizar verificación aleatoria de la emisión de respuestas a las PQRS recepcionados a través del link de Servicio al Ciudadano	Registro Calidad de respuesta	Oficial de Servicio al Ciudadano Asesor jurídico	Todos los procesos	
Gestión Servicio al Ciudadano		Registro Calidad de respuesta Encuestas diligenciadas		7. Informar a las Dependencias del Estado Mayor y Unidades del Ejército Nacional, los resultados de las verificaciones realizadas y encuestas diligenciadas.	Informe de Registro Calidad de respuesta Informe de retroalimentación	Oficial de Servicio al Ciudadano Asesor jurídico Auxiliar Administrativo	Todos los procesos	Grupos de interés.



Tipo de Macroproceso: Apoyo

Macroproceso: Gestión de Apoyo y Soporte Administrativo

Proveedor		Entradas del Proceso	Actividades	Salidas del Proceso	Responsable actividad	Cliente	
Interno	Externo					Interno	Externo
Gestión Servicio al Ciudadano		Informe de Registro Calidad de respuesta Informe de retroalimentación Informes de verificación	V 8. Realizar seguimiento a las novedades encontradas y relacionadas en los informes.	Informe	Oficial de Servicio al Ciudadano Asesor jurídico Suboficial Gestor y Orientador Suboficial Gestor y Orientador Unidades Operativas Mayores	Gestión Servicio al Ciudadano	
Gestión Servicio al Ciudadano		Plan de Acción Informes Administración de riesgos	9. Autoevaluar los controles y la gestión del proceso	Informes de Gestión Plan de Acción Informe de Gestión Anual Documentos de retroalimentación (informes, actas, otras) Análisis administración de riesgos	Oficial de Servicio al Ciudadano Suboficial Gestor y Orientador Unidades Operativas Mayores y Menores	Gestión Servicio al Ciudadano Gestión de Calidad Planeación Estratégica	
Gestión Servicio al Ciudadano Gestión Inspección	CGR CGFM Ente certificador	Informes de Gestión Plan de Acción Informes de Gestión Anual Documentos de retroalimentación (informes, actas, otras) Informes de inspección y auditoría externa Análisis administración de riesgos	A 10. Tomar acciones de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Oficial de Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativo – Servicio al Ciudadano Suboficial Gestor y Orientador Unidades Operativas Mayores y Menores	Gestión de Calidad Gestión Servicio al Ciudadano Gestión de Inspección	CGR CGFM Ente certificador



Tipo de Macroproceso: Apoyo

Macroproceso: Gestión de Apoyo y Soporte Administrativo

Requisitos	Indicadores	Riesgos
Ver Normograma	Ver Informe de Gestión Plan de Acción	Ver Administración de Riesgos

Productos y servicios

Guía de caracterización de usuarios y grupos de interés
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Directivas Permanentes
Plan Anual de Actividades
Recepción, respuesta, registro calidad de PQRSD