



**ESTRATEGIA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ANEXO 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO  
(COMPONENTE 4)**

Código: E1-01-D-01

Versión: 2

Página: Ver encabezado

**OBJETIVO DEL COMPONENTE:** Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, a través de la implementación de mecanismos, con el fin de buscar la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos

| SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES |   | META O PRODUCTO                                      | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA         |
|--|-------------|---|--|-------------|--------------------------|
| Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1.1         | Institucionalizar una dependencia que lidere el servicio al ciudadano en la entidad   | Acto Administrativo Aprobado                         | DG          | 2016-03-31               |
| Fortalecimiento de Canales de Atención                   | 2.1         | Adecuar los espacios físicos necesarios para mejorar la atención al ciudadano en INM  | Espacios físicos adecuados                           | SG - SIST   | 2016-04-25<br>2016-11-30 |
| Talento Humano   | 3.1         | Gestionar el desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para el servicio al ciudadano  | Capacitaciones a funcionarios – Acta Reunión         | SG          | 2016-03-01<br>2016-11-30 |
| Normativo Procedimental                                  | 4.1         | Disposición permanente de un registro público y unificado de las PQRSD  | Registro y consulta de PQRSD en línea                | SG - SIST   | 2016-01-01<br>2016-12-31 |
|  | 4.2         | Elaboración y presentación Trimestral de reportes generales de PQRSD  | Informes presentados                                 | SG - SIST   | 2016-01-01<br>2016-12-31 |
|  | 4.3         | Integrar, fortalecer y difundir los canales y horarios para la atención y participación ciudadana   | Horarios y canales de atención integrados publicados | SG - SIST   | 2016-01-01<br>2016-11-30 |
|  | 4.4         | Incorporar formatos electrónicos que faciliten la presentación de las PQRSD   | Formatos electrónicos Implementados                  | SG - SIST   | 2016-01-01<br>2016-11-30 |
|  | 4.5         | Difundir los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos, permitiendo una adecuada atención basada en los protocolos orientados al buen servicio al ciudadano              | Deberes y derechos de los ciudadanos Publicados      | SG - SIST   | 2016-04-01<br>2016-12-31 |
| Relacionamiento con el ciudadano                         | 5.1         | Implementar mecanismos que permitan medir la satisfacción de ciudadano, así como identificar las expectativas frente a productos y servicios, así como una atención adecuada y oportuna | Informes de satisfacción del cliente presentados     | SG - SIST   | 2016-04-29<br>2016-10-31 |

**Elaboró:** Mayer Florez Cardenas - Líderes de procesos

**Revisó:** Erika Bibiana Pedraza Guevara

**Aprobó:** CIDA N° 17

**Fecha:** 2016 - 07 - 21