



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA

Código: E1-01-F-04

Versión: 1

Fecha: 30 de Abril de 2013

Página: 1 a 7

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	ACCIONES	Estado Actual	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Producto	Responsables
	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:					
	A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.					
1	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	En proceso	22/04/2013	30/12/2013	Información publicada en la pagina web	Subdirectores, OAP, SG, TIC .
2	Implementar y optimizar: Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	En aprobación	01/03/2013	30/05/2013	Procedimientos de trámites y servicios	SG, OAP, Comité administrativo institucional
3	Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	En aprobación	02/03/2013	30/05/2013	Procedimiento de PQRs	SG, OAP, Comité administrativo institucional
4	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	En elaboración	01/04/2013	30/12/2013	Procedimiento, formatos aplicados y análisis de la información	Comité administrativo institucional/ grupo de calidad
5	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	En aprobación	01/04/2013	30/12/2013	Encuestas aplicadas e informes Caracterización de Usuarios	SG, SIST, Comité administrativo institucional
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:					
6	Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.	En aprobación	01/04/2013	30/05/2013	Política	SG, Comité administrativo institucional, TICs

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	ACCIONES	Estado Actual	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Producto	Responsables
7	Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	En proceso	01/04/2013	30/12/2013	Procedimientos documentados y trámites aprobados	Comité administrativo institucional, Subdirectores, SG(para publicar), OAP
8	Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.	En proceso	01/04/2013	30/12/2013	Procedimientos documentados y trámites aprobados	Comité administrativo institucional, Subdirectores, SG, OAP
9	Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.	En proceso	01/04/2013	30/05/2013	Política	SG, Comité administrativo institucional, TICs
10	Horarios y puntos de atención.	En proceso	30/04/2013	26/05/2013	Documento para subirlo en la WEB	TICs
11	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	En proceso	30/04/2013	26/05/2013	Información cargada en la web	SG
12	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	En proceso	02/05/2013	30/12/2013	Documento	SG, ARL, COPASO
	B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.					
13	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	En ejecución	01/05/2013	30/12/2013	Funcionarios capacitados	SG
14	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	En ejecución	01/05/2013	30/12/2013	Plan de incentivos	SG



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA

Código: E1-01-F-04

Versión: 1

Fecha: 30 de Abril de 2013

Página: 1 a 7

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	ACCIONES	Estado Actual	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Producto	Responsables
	C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.					
15	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	En proceso	01/03/2013	30/05/2013	Protocolo de atención al ciudadano	SG, Comité administrativo institucional
16	Implementar protocolos de atención al ciudadano.	En proceso	30/04/2013	31/07/2013	Protocolo de atención al ciudadano	Comité administrativo institucional
17	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	En proceso	01/03/2013	30/05/2013	Sistemas Único de registro	SG, TICs
18	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	En proceso	02/05/2013	30/12/2013	Documento	SG, ARL, COPASO
19	Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	En proceso	01/03/2013	30/12/2013	Procedimientos socializados	INM
	ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS					
20	Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución ¹⁷ .	En proceso	30/04/2013	26/05/2013	Publicar en la Pagina web	SG, TICS

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	ACCIONES	Estado Actual	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Producto	Responsables
21	Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones ¹⁸ .	En proceso	30/04/2013	26/05/2013	Publicar en la Pagina web	SG, TICS
22	Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud ¹⁹ .	En proceso	30/04/2013	26/05/2013	Publicar en la Pagina web	SG, TICS
23	Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	En proceso	30/04/2013	26/05/2013	Publicar en la Pagina web	SG, TICS
24	Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.	En proceso	30/04/2013	26/05/2013	Publicar en la Pagina web	SG, TICS
25	Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.	En proceso	30/04/2013	26/05/2013	Publicar en la Pagina web	SG, TICS
B. GESTIÓN:						

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	ACCIONES	Estado Actual	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Producto	Responsables
26	Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces ²⁰ .	En aprobación	02/03/2013	30/12/2013	Procedimientos documentados del proceso de Gestión Documental	SG, Comité administrativo institucional
27	La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).	En proceso	30/04/2013	31/10/2013	Modulo PQRD página web Pendiente NUR	Comité administrativo institucional / Grupo de calidad/
28	Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.	Terminado	01/11/2012	01/03/2013	Modulo PQRD en la página web	SG y TICs
29	Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Terminado	30/04/2013	15/04/2013	Modulo PQRD página web Pendiente NUR	TICs
30	Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.	Subirlo en la web	30/04/2013	26/05/2013	Información publicada en la pagina web	TICs
31	Oficina, dependencia o entidad competente: En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.	Terminado	02/01/2013	02/01/2013	Manual de Funciones e Informacion Publicada	Servicio al Ciudadano



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA

Código: E1-01-F-04

Versión: 1

Fecha: 30 de Abril de 2013

Página: 1 a 7

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	ACCIONES	Estado Actual	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Producto	Responsables
32	<p>Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</p>	En aprobación	02/03/2013	30/05/2013	Procedimiento de PQRs	SG, OAP, Comité administrativo institucional
	Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011²¹, los términos para resolver son:					
33	Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.	En proceso	01/03/2013	26/05/2013	Información publicada	TICs
34	Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.	En proceso	01/03/2013	26/05/2013	Información publicada	TICs
35	Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.	En proceso	01/03/2013	26/05/2013	Información publicada	TICs
36	Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción	En proceso	01/03/2013	26/05/2013	Información publicada	TICs
37	El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente. ²²	En proceso	01/03/2013	30/06/2013	Procedimiento	SG



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA

Código: E1-01-F-04

Versión: 1

Fecha: 30 de Abril de 2013

Página: 1 a 7

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	ACCIONES	Estado Actual	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Producto	Responsables
38	NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.	En proceso	30/06/2013	30/12/2013	Procedimiento	SG
C. SEGUIMIENTO, Es necesario:						
39	Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.	En proceso	01/03/2013	20/12/2013	Programa de Gestión Documental	Secretaria General
40	Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	En proceso	01/04/2013	30/05/2013	Procedimiento PQR	TICs / SG
41	Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.	En proceso	01/03/2013	20/12/2013	Programa de Gestión Documental Publicación	Secretaria General, TIC
42	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.	En proceso	01/04/2013	30/12/2013	informes	SAC
43	Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.	En proceso	01/04/2013	30/12/2013	informes	SAC
44	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.	En proceso	01/04/2013	30/12/2013	informes	SAC
D. CONTROL:						



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA

Código: E1-01-F-04

Versión: 1

Fecha: 30 de Abril de 2013

Página: 1 a 7

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	ACCIONES	Estado Actual	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Producto	Responsables
45	Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos. ²³	Terminado	02/01/2013	02/01/2013	Manual de Funciones	Secretaria General JPR
46	Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.	En proceso	02/01/2013	30/12/2013	Cumplimiento al Procedimiento	Secretaria General
47	Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.	En proceso	01/03/2013	30/12/2013	Informe	Asesor con funciones de Control Interno
E. VEEDURÍAS CIUDADANAS, se debe:						
48	Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.	En proceso	01/03/2013	30/12/2013	Cumplimiento del Procedimiento de PQRSD	Secretaria General
49	Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.	En proceso	01/03/2013	30/12/2013	Cumplimiento del Procedimiento de PQRSD	Secretaria General
50	Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal. ²⁵	En proceso	01/03/2013	30/12/2013	Cumplimiento del Procedimiento de PQRSD	Secretaria General

Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano
Nombre: Luis Fernando Oviedo
Firma: Original firmado

Fundamento Documental	Autores
<i>Estrategías para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i>	<i>Presidencia de la República Departamento Nacional de Planeación Departamento Administrativo de la Función Pública</i>