

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA: Contribuir en la mejora de la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

No.	ACCIONES	Estado Actual (En proceso, Terminado)	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Producto	Responsables	% de Avance en el mes	OBSERVACIONES
1	Difundir el portafolio de servicios del INM, implementando u optimizando los procesos y procedimientos definidos para la entrega oportuna de trámites y servicios, permitiendo un fácil acceso de todos los ciudadanos a los mismos, especialmente de aquellos que requieran atención prioritaria.		2014-01-02	2014-12-30	Servicios publicados en la Página web del INM. Rediseño y mantenimiento de la página web del INM.	SG, TICS, OAP		
2	Utilizar mecanismos que permitan medir la satisfacción del ciudadano, así como identificar las expectativas frente a una atención adecuada y oportuna.		2014-06-03	2014-12-30	Definir encuestas Aplicar encuestas Informe sobre encuestas aplicadas	SG, TICS		
3	Difundir los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos, permitiendo una adecuada atención basada en protocolos orientados al buen servicio al ciudadano. Establecer, integrar, fortalecer y difundir los canales y horarios para la atención y participación ciudadana, incorporando formatos electrónicos que faciliten la presentación de las PQRSD.		2014-01-02	2014-12-30	Publicación en la página web, redes sociales y otros medios (según el plan de comunicaciones), los derechos y deberes de los usuarios. Implementación de protocolos de servicio y canales de atención.	SG, TICS		
4	Desarrollar Competencias y habilidades en los servidores públicos para el servicio al ciudadano, generando incentivos a los servidores de las áreas de atención al ciudadano.		2014-05-02	2014-12-30	Capacitaciones a funcionarios orientadas a brindar un excelente servicio al ciudadano según el plan de capacitaciones definido por la coordinación de gestión del grupo de talento humano.	SG, TICS		
5	Disponer de un registro público y unificado de las PQRSD, además de elaborar trimestralmente reportes generales, donde se especifiquen los relacionados con rendición de cuentas.		2014-01-02	2014-12-30	Registro y consulta de PQRSD. Informes presentados.	SG, TICS		

Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano

Nombre: Luis Fernando Oviedo

Firma: Original firmado

Aprobó: Diana Marcela López Victoria
Revisó: Mayer Flórez Cárdenas / Bibiana Torres
Elaboró: Luis Fernando Oviedo / Esteban Álvarez

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