

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 (No ha iniciado, 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. | | 2015-01-02 | 2015-12-30 | 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. | | 2015-06-01 | 2015-12-30 | 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. | | 2015-01-02 | 2015-12-30 | 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. | | 2015-04-02 | 2015-08-31 | 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. | | 2015-01-02 | 2015-12-30 | Registro y consulta de PQRSD. Informes presentados. | SG, TICS | | |

| | | |
|---|---|--|
| Servicio de Atención al Ciudadano | Fundamento Documental | Autores |
| Nombre: Luis Fernando Oviedo | <i>Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</i> | <i>Presidencia de la República</i> |
| Firma: Original firmado | | <i>Departamento Nacional de Planeación</i> |
| Aprobó: Diana Marcela López Victoria Revisó: Omar Mejía Elaboró: Luis Fernando Oviedo / | | <i>Departamento Administrativo de la Función Pública</i> |