

OBJETIVO: 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 asegurar la satisfacción de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos

No.	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Asegurar la implementación de un conmutador con atención Bilingüe (Castellano/Inglés)	Conmutador con atención bilingüe, implementado	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2017-07-31
		1.2	Incluir en la agenda del Comité de Desarrollo Administrativo - CIDA, presentación con el informe del seguimiento realizado cada semestre al estado del proceso de Servicio al Ciudadano	Informe presentado en CIDA		2017-07-31 2017-12-29
		1.3	Sensibilizar a los colaboradores del INM sobre protocolo de atención telefónica utilizando los medios de comunicación interna de la entidad cada semestre	Informe semestral de sensibilizaciones realizadas	Secretaría General - Servicio al Ciudadano - Comunicaciones	2017-07-31 2017-12-29
		1.4	Evaluar la oportunidad y atención realizada por el canal telefónico (incluye cada extensión), y elaborar informe de manera semestral, con los resultados encontrados en la evaluación	Informe con resultados, elaborados semestralmente	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2017-07-31 2017-12-29
2	Talento Humano	2.1	Participar en 4 talleres de formación y/o charla dirigida a servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos, reportar los registros en cada seguimiento del PAAC	Inscripción y/o certificado de asistencia	Secretaría General - Talento Humano	2017-05-05 2017-09-05 2018-01-05
		2.2	Comunicar por memorando solicitud de inclusión en el formato de "Evaluación de desempeño laboral" para aquellos servidores públicos que interactúan con el ciudadano (Aplica para los de carrera administrativa), se fije dentro de los compromisos la "Orientación al usuario y al ciudadano"	Memorando radicado en el sistema de gestión documental		2017-02-15
		2.3	Asegurar la inclusión de "Sistema de incentivos para los servidores públicos que prestan servicio al ciudadano" en el Acto administrativo donde se establece el Plan de incentivos	Acto administrativo establecido		2017-12-29
3	Normativo Procedimental	3.1	Disposición permanente de un registro público y unificado de las PQRSD	Registro y consulta de PQRSD en línea	Secretaría General - Servicio al Ciudadano - Grupo de Sistemas de Información y Redes	2017-01-01 2017-12-29
		3.2	Elaborar informes de PQRSD trimestrales, y presentarlos en CIDA, presentar evidencias en el seguimiento del PAAC	Actas del CIDA con el informe de PQRSD	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2017-05-05 2017-09-05 2018-01-05
		3.3	Actualizar y adecuar los protocolos de atención al ciudadano de los canales de comunicación de la entidad, presentarlos para aprobación en SIG	Aprobación en SIG		2017-08-31
		3.4	Solicitar concepto jurídico sobre ley 1755, título II "Derecho de petición", capítulo I con el fin de tener claridad sobre derechos y responsabilidades de los servidores de la entidad	Concepto emitido	Dirección General - Asesor jurídico	2017-05-26
		3.5	Socializar y capacitar a los servidores de la entidad sobre párrafo 2 Artículo 13, título II, ley 1755 "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 él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos."	Listado de asistencia	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2017-11-30

OBJETIVO: 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 asegurar la satisfacción de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos

No.	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
4	Relacionamiento con el ciudadano	4.1 Actualizar procedimiento E4-01-P-02-Medición satisfacción cliente -V4, incluyendo medición de percepción en plan de participación ciudadana	Procedimiento actualizado	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2017-06-30
		4.2 Diseñar encuesta para medir percepción en plan de participación ciudadana	Encuesta diseñada		2017-06-30
		4.3 Aplicar encuesta de percepción en plan de participación ciudadana	Informe de percepción en plan de participación ciudadana		2017-11-30

Elaboró: Líderes de procesos
Revisó: Jefe Oficina Asesora de Planeación (e) - Erika Bibiana Pedraza Guevara Profesional Especializado OAP - Mayer Flórez Cárdenas
Aprobó: CIDA N° 05
Fecha: 2017 - 01 - 31