

**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	Actualizar la caracterización de usuarios (Clasificados por grupos de valores, entre otros)	Informe de caracterización de usuarios	Secretaría General - Comunicaciones - Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos	2018-09-05
		1.2	Elaborar informe sobre el estado del proceso de Servicio al Ciudadano, y remitirlo a Secretaría General para su presentación en comité directivo	Informe elaborado y remitido	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2018-09-28
		1.3	Realizar la evaluación de la oportunidad y atención realizada por el canal telefónico (incluye cada extensión), y elaborar informe	Informe con resultados, elaborados	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2018-07-31 2018-12-31
		1.4	Definir estrategia que identifique necesidades por grupos de valor, y generar recomendaciones de comunicación y atención	Informe de estrategia definida	Secretaría General - Servicio al Ciudadano - Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos	2018-09-05
2	Talento Humano	2.1	Participar en 4 talleres de formación y/o charlas 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	2018-06-05 2018-09-05 2019-01-05
		2.2	Desarrollar e implementar un mecanismo de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano diferente al obligatorio.	Informe Semestral		2018-08-30 2019-03-15
3	Normativo Procedimental	3.1	Actualizar procedimiento de PQRSD, acoplando ajustes legales	Procedimiento actualizado en el Sistema Integrado de Gestión	Secretaría General - Servicio al Ciudadano -	2018-03-31
		3.2	Actualizar el procedimiento de medición de satisfacción del cliente	Procedimiento actualizado en el Sistema Integrado de Gestión	Secretaría General - Servicio al Ciudadano -	2018-03-31

**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 Socializar y/o capacitar a los servidores de la entidad sobre Proceso de atención al ciudadano, incluye sus procedimientos y la importancia del ciudadano para el Estado	Listado de asistencia	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2018-08-31
		4.2 Aplicar encuesta de percepción del plan de participación ciudadana	Encuesta aplicada	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2018-10-31
		4.3 Elaborar informe sobre encuesta de percepción del plan de participación ciudadana	Informe elaborado	Secretaría General - Servicio al Ciudadano	2018-11-23
		4.4 Realizar divulgación y promoción mediante campañas en redes sociales, Portal Web y la Intranet para la difusión de los productos y servicios metrológicos que ofrece el INM	3 Campañas (Pantallazos)	Secretaría General - Comunicaciones - Grupo Tecnología de la de Información y Redes	2018-08-31

<b>Elaboró:</b> Líderes de procesos
<b>Consolidó:</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación - Erika Pedraza G. Profesional Especializado OAP - Mayer Flórez Cárdenas
<b>Aprobó:</b> Acta CIDA N° 003 de 2018
<b>Fecha:</b> 2018 -01-30