

OBJETIVO DEL COMPONENTE: 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 buscar la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Realizar traslado de un funcionario que lidere la atención del servicio al ciudadano de la entidad.	Acto Administrativo Aprobado	DG	2016-12-31
Fortalecimiento de Canales de Atención	2.1	Adecuar los espacios físicos necesarios para mejorar la atención al ciudadano en INM.	Espacios físicos adecuados	SG	2016-04-25 2017-03-31
Talento Humano	3.1	Gestionar el desarrollo de competencias y habilidades en los servidores públicos para el servicio al ciudadano.	Capacitaciones a funcionarios – Acta Reunión	SG	2016-03-01 2016-11-30
Normativo Procedimental	4.1	Disposición permanente de un registro público y unificado de las PQRSD.	Registro y consulta de PQRSD en línea	SG – SIST	2016-01-01 2016-12-31
	4.2	Elaboración y presentación Trimestral de reportes generales de PQRSD.	Informes presentados	SG - SIST	2016-01-01 2016-12-31
	4.3	Integrar, fortalecer y difundir los canales y horarios para la atención y participación ciudadana.	Horarios y canales de atención integrados publicados	SG - SIST	2016-01-01 2016-11-30
	4.4	Incorporar formatos electrónicos que faciliten la presentación de las PQRSD.	Formatos electrónicos Implementados	SG - SIST	2016-01-01 2016-11-30
	4.5	Difundir los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos, permitiendo una adecuada atención basada en los protocolos orientados al buen servicio al ciudadano.	Deberes y derechos de los ciudadanos Publicados	SG - SIST	2016-04-01 2016-12-31
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Implementar mecanismos que permitan medir la satisfacción de ciudadano, así como identificar las expectativas frente a productos y servicios, así como una atención adecuada y oportuna.	Informes de satisfacción del cliente presentados	SG - SIST	2016-04-29 2016-10-31

Elaboró: Lucelly Arias Mora / Luis Fernando Oviedo

Revisó: Erika Bibiana Pedraza Guevara / Mayer Flórez Cárdenas

Aprobó: CIDA N° 30

Fecha: 2016 - 12 - 28