

**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 interés, intereses, entre otros)	Informe de caracterización de usuarios	Secretaría General - Comunicaciones - Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos	05/09/2018
		1.2	Identificar necesidades por grupos de valor de usuarios y generar recomendaciones de comunicación y atención	Informe de estrategia definida	Secretaría General - Servicio al Ciudadano - Subdirección de Innovación y Servicios Tecnológicos	05/09/2018
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	Ajuste del procedimiento de PQRSD para que no todas las comunicaciones sean tipificadas como Derecho de Petición	Procedimiento ajustado en el Sistema Integrado de Gestión	Secretaría General - Servicio al Ciudadano -	31/03/2018
		3.2	Ajuste del procedimiento de Medición satisfacción cliente, incluyendo la fórmula estadística del tamaño de la muestra	Procedimiento ajustado en el Sistema Integrado de Gestión	Secretaría General - Servicio al Ciudadano -	31/03/2018
4	Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Realizar campaña de difusión del CHAT del INM	1 Campaña (Pantallazos)	Secretaría General - Servicio al Ciudadano - Grupo Tecnología de la de Información y Redes	05/05/2018
		4.2	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	31/08/2018

**Elaboró:** Líderes de procesos

**Consolidó:** Jefe Oficina Asesora de Planeación - Erika Pedraza G.  
Profesional Especializado OAP - Mayer Flórez Cárdenas

**Aprobó:** Comité Directivo N° XXX

**Fecha:** 2018 -01-XXX