

• **Anexo 4:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha de ejecución
Fortalecer cobertura de demanda	Activar las sedes en corregimientos donde se tiene injerencia	Sedes habilitadas	Jefatura de Comunicaciones	Abril 2017
Implementación de protocolo de atención	Divulgar protocolo al equipo de atención al usuario	Registro de asistencia	Jefatura de Comunicaciones	Febrero 2017
	Realizar cumplimiento a la implementación del protocolo	Informes de seguimiento	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2017
Fortalecimiento de competencias del equipo de Atención al usuario	Capacitar al equipo de atención al usuario en competencias acorde al servicio y en la información propia del instituto.	Registro de capacitación	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2017
Muestra significativa para realización de encuesta de satisfacción del usuario	Realizar encuestas en cada una de las sedes habilitadas	Encuestas realizadas	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2017
	Elaborar informe e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Informe de satisfacción de usuario. Indicador diligenciado 	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2017
	Realimentar al equipo de atención al usuario frente a la percepción de la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Registro de asistencia Correo electrónico 	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2017
Gestión de peticiones	Radicar todas las peticiones que ingresen al Instituto sin importar el medio por el cual fueron reportadas por el usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones radicadas 	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2017
	Crear historial en el SIFI para garantizar la gestión y trazabilidad de la petición.	<ul style="list-style-type: none"> Petición creada en el SIFI 	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2017
	Elaborar informe e indicadores de peticiones	<ul style="list-style-type: none"> Informe de peticiones Indicadores diligenciados en el SMO-Sistema de Medición Organizacional. 	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2017