

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

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha de ejecución
<b>Fortalecer cobertura de demanda</b>	Activar las sedes en corregimientos donde se tiene injerencia	Sedes habilitadas	Jefatura de Comunicaciones	Abril 2018
<b>Implementación de protocolo de atención</b>	Divulgar protocolo al equipo de atención al usuario	Registro de asistencia	Jefatura de Comunicaciones	Febrero 2018
	Realizar cumplimiento a la implementación del protocolo	Informes de seguimiento	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2018
<b>Fortalecimiento de competencias del equipo de Atención al usuario</b>	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 2018
<b>Muestra significativa para realización de encuesta de satisfacción del usuario</b>	Realizar encuestas en cada una de las sedes habilitadas	Encuestas realizadas	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2018
	Elaborar informe e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de satisfacción de usuario.</li> <li>Indicador diligenciado</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2018
	Realimentar al equipo de atención al usuario frente a la percepción de la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de asistencia</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2018
<b>Gestión de peticiones</b>	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"> <li>Peticiones radicadas</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Periodo 2018
	Crear historial en el SIFI para garantizar la gestión y trazabilidad de la petición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petición creada en el SIFI</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Periodo 2018
	Elaborar informe e indicadores de peticiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de peticiones</li> <li>Indicadores diligenciados en el SMO-Sistema de Medición Organizacional.</li> </ul>	Jefatura de Comunicaciones	Periodo 2018