

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO							MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2019
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	PRIMER CUAT.	SEGUNDO CUAT	PROCESO DE SEGUIMIENTO
					CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	COMENTARIOS DEL PROFESIONAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.2	Clasificar y determinar de acuerdo con la complejidad de cada trámite o servicio, los diferentes niveles de atención para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.	Documento con respuestas estandarizadas	Oficina de Planeación Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano Subdirección de Servicios Forenses	33%	66%	Se verifica las evidencias remitidas en el primer cuatrimestre y cumple con lo solicitado
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mejorar la infraestructura de atención al ciudadano a partir de la información disponible en los diagnósticos realizados, encuesta de percepción y otras fuentes.	Infraestructura mejorada	Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	75%	83%	Se evidencia el soporte suministrado y cumple con lo solicitado
	2.2	Terminación de la mejora de la sede Seccional Meta - Villavicencio (adecuación baño discapacitados sala de espera clínica y demarcación parqueo discapacitados); con base en los resultados del autodiagnóstico de los espacios físicos de las sedes propias del INMLCF.	Sede adecuada en relación con autodiagnóstico de los espacios físicos de las sedes propias del INMLCF, basados en el documento "Lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para la población en situación de discapacidad" del INMLCF.	Grupo Nacional de Arquitectura y Construcciones.			ok. Aplicó el 100% en el primer cuatrimestre
	2.3	Terminación de la construcción y dotación de la sede Regional Sur - Neiva del INMLCYF - terminación fase 2	Sede Construida / remodelada	Grupo Nacional de Arquitectura y Construcciones			ok. Aplicó el 100% en el primer cuatrimestre
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Brindar capacitación en Liderazgo, comunicación asertiva y trabajo en equipo, para el fortalecimiento de conocimientos, competencias y desarrollo de las funciones asignadas.*	80% de servidores públicos capacitados*	Oficina de Personal.	0%	62%	Se evidencia el cumplimiento del 80% de funcionarios capacitados para el segundo cuatrimestre. No se registró las actividades planeadas para los tres cuatrimestres
	3.2	Actualizar la herramienta para la socialización de los valores del código de integridad y nuevos lineamientos de MIPG.*	Herramienta actualizada Ciento cincuenta (150) servidores públicos capacitados*	Oficina de Personal			Se evidencia la realización de las actividades para fortalecer los valores institucionales (sopa de letras y eleva tu cometa). Es de anotar que el producto registrado se denomina (150) servidores públicos capacitados. No se registró las actividades planeadas para los tres cuatrimestres
	3.3	Realizar evaluación y certificación de normas de Competencias Laborales- Certificación Norma Sectorial Competencia Laboral NSCL "Atender Clientes".*	Servidores públicos capacitados en cuatro (4) sedes	Oficina de Personal			Se verifican las evidencias suministradas de la "Pre-sensibilización realizada a las sedes de Pereira y Bogotá. Pero el producto registrado hace relación a servidores públicos capacitados . No se registró las actividades planeadas para los tres cuatrimestres
	3.4	Elaborar informe de resultados de la prueba piloto 2019 "Proceso de evaluación del desempeño laboral".	Informe	Oficina de Personal			Se verifican las evidencias suministradas de la "Informe de concertación de pruebas" No se registró las actividades planeadas para los tres cuatrimestre
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realizar monitoreo al funcionamiento del Sistema de Información de Quejas, Reclamos y Sugerencia, ajustándolo si hubiere lugar a ello.	Informe de monitoreo	Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	0%	15%	No hay evidencias que permitan establecer el nivel de avance del monitoreo del sistema DE PQRS
	4.2	Incluir en el formulario de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, el enlace de ayuda donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.	Enlace de ayuda en el aplicativo	Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano			No hay evidencias que permitan establecer el nivel de avance sobre el enlace de ayuda al aplicativo
	4.3	Aplicar la estrategia de cliente incógnito para detectar aspectos que puedan mejorarse en la prestación del servicio	Informe de la evaluación de una Regional, una Seccional y una Unidad Básica	Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano Subdirección de Servicios Forenses			Se verifica las evidencias remitidas donde se visualiza el instrumento que se utilizará para la evaluación
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la medición de la Satisfacción del Cliente, por medio de la aplicación del procedimiento de Evaluación de la satisfacción del cliente.	Informe Nacional de la Satisfacción del Cliente publicado en Isolución	Oficina de Planeación	50%	52%	ok. Aplicó el 100% en el primer cuatrimestre
	5.2	Realizar encuestas de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido a través de la página web "aplicativo de Peticiones, Quejas y Reclamos y sugerencias" y en la atención telefónica.	Informe de percepción	Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano			No hay evidencias que permitan establecer el nivel de avance sobre la encuesta de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido a través de la Página Web
	5.3	Implementar acciones para mejorar el relacionamiento con el ciudadano, a partir de los resultados de la caracterización de usuarios del Instituto- Fiscalía General de la Nación: Servicio Informes Periciales.	Acciones implementadas	Subdirección de Servicios Forenses			Se evidencia el avance de la actividad programada

* Actividades 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4, ajustadas de acuerdo al Oficio No. 2019-DG-OP-02056 de la Oficina de Personal