

## MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS

Fecha de emisión : 27/06/2019

Proceso	Aspectos de Mejora	Acciones de Mejora	Objetivo	Área Responsable	Tiempo	
					Inicio	Fin
Satisfacción del Cliente Externo	1. Elementos Tangibles	1.1 Acondicionar puertas de acceso a las instalaciones tanto internas como externa. 1.2 Colocar pintura para paso de peatón en el parqueo, 1.3 Adecuar baño del primer piso. 1.4 Cambiar piso de la entrada del edificio principal.	Garantizar condiciones óptimas de funcionamiento e imagen en toda la infraestructura internas y externas en áreas de recepción de visitantes.	Dirección de Administrativa y Financiera - DAF	#####	30/06/2020
	2. Eficacia y Confiabilidad	2.1 Capacitación al personal en Servicio al Cliente. 2.2 Socializar Catálogo de Servicios. 2.3 Socializar procedimiento de atención y recepción de visitantes.	Mantener la estandarización en la presentación de la información relacionada a los servicios institucionales.	Dirección de Planificación y Desarrollo - DPyD	#####	30/06/2020
	3. Capacidad de respuesta	3.1 Concluir proceso de simplificación de trámites República Digital. 3.2 Establecer monitoreo para las visitas al portal WEB institucional.	Optimizar el tiempo de respuesta a los servicios relacionados con las concesiones y autorizaciones mineras.	Dir. Jurídica - DPyD - TIC	#####	30/06/2020
	4. Empatía y Accesibilidad	4.1 Socialización del Catálogo de Servicios del MEMRD.	Compartir la información relacionada a los servicios con los clientes/ciudadanos y grupos de interés.	Dirección de Planificación y Desarrollo - DPyD	#####	30/06/2020
	5. Satisfacción General	5.1 Trabajar la Cultura del MEMRD enfocado en los servicios que ofrece la Institución. 5.2 Capacitación para reforzar la integración y el empoderamiento de cada servidor.	Reforzar las competencias profesionales del personal cuyas funciones repercuten en la calidad de los servicios institucionales.	Dir. De Recursos Humanos	#####	30/06/2020