IV. Plan de acción (elaborado en base a los resultados de la encuesta)

Dirección de Planificación y Desarrollo

División Gestión de Calidad

PLAN DE ACCION DE MEJORAS - RESULTADOS Y RECLAMACIONES ENCUESTA SATISFACCION CIUDADANA MAP

Años: 2019 y 2020

No.	MEJORA IDENTIFICADA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	PLAZO DE EJECUCION TRIMESTRES				AREAS RESPONSABLES	MEDIO DE VERIFICACION	NIVEL DE DESARROLLO
				1ero	2do	3ero	4to			
1-	Falta de espacio en la recepción, durante los días limites para la remisión de información.	Mejorar los proceso, simplificar los tramites y reducir tiempos de respuestas.	Implementación de una herramienta Tecnológica que permita la información de manera digital.			✓	✓	Direcciones de TIC / Participantes / Oferta Pública.		
2-	Agilización en el Tiempo de plazos de tramitación para inscripciones en el Registro del Mercado para participantes y emisiones.	Mejorar los plazos y tiempos.	Elaboración de Normativas con tiempo reducidos.			✓	✓	Direcciones de TIC / Participantes / Oferta Pública.		
3-	Falta de conocimiento del Mercado de Valores en edades 18 a 24 años y mayores de 46 años.	Llegar al Publico de estas edades mediante jornadas informativas y capacitaciones.	Impartir el conociendo el Mercado de Valores a Estudiantes de ultimo grado de escuelas y/o colegios y en la Universidad de la 3era Edad.				✓	Departamento de Protección y Educación al Inversionista.		
4-	Mejorar Servicios de remisión de información	Expandir programa de remisión digital a mas del 50% de nuestros clientes	Incluir a los intermediarios de valores, las infraestructuras del mercado de valores y los emisores de valores	Año - 2020				Direcciones de TIC / Participantes / Oferta Pública.		
5-	Desconocimiento del Mercado de Valores, de personas con conocimiento inferior a educación media	Crear programas de charlas para romper mitos de que el mercado de valores es para personas con educación universitaria y con mucho poder adquisitivo.	Jornada de Capacitaciones a personas de poco poder adquisitivo. Guía de Productos	Año - 2020				Departamento de Protección y Educación al Inversionista.		