

PLAN DE ACCIÓN EN BASE A RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

D.3 Mejorar la Capacidad de Respuesta de los servicios ofrecidos por el MIP		I.3 Nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos		8/10
Acciones de Mejora	Prioridad	Responsable(s) Involucrado(s)	Plazo	Requerimientos
1	2	3	4	5
1) Establecer el tiempo de atención a los clientes/ciudadanos	Media	(R)Dirección Ventanilla Única	Ago-Sept 2019	
2) Establecer el <i>tiempo de espera</i> para que los clientes/ciudadanos sean atendidos	Alta	(R)Dirección Ventanilla Única	Ago-Sept 2019	
3) Controlar el tiempo para dar respuesta al servicio solicitado	Alta	(R)Dirección Ventanilla Única	Ago-Sept 2019	
4) Supervisar que el personal cumpla con los lineamientos definidos en las fichas de servicios	Media	(R)Dirección Ventanilla Única	Ago-Sept 2019	

D.5 Mejorar la Empatía/Accesibilidad del Personal de Servicio al Usuario		I.5 Nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos		8/10
Acciones de Mejora	Prioridad	Responsable(s) Involucrado(s)	Plazo	Requerimientos
1	2	3	4	5
1) Supervisar que la información proporcionada por el personal de atención al usuario sea comprensible y útil	Media	(R)Dirección Ventanilla Única	Ago-Sept 2019	

Mejorar la accesibilidad del Portal Web Institucional		I. Nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos		8/10
Acciones de Mejora	Prioridad	Responsable(s) Involucrado(s)	Plazo	Requerimientos
1	2	3	4	5
1) Rediseñar el módulo de servicios del Portal Web para mejorar la accesibilidad y manejo por parte de los clientes/ciudadanos	Media	(R)Dirección Tecnología de la Información (I)Dirección Comunicaciones	Jun-Jul 2019	