



PLAN DE ACCIÓN:

ELABORADO EN BASE A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

No.	Dimensión	Punto	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	3 Capacidad de respuesta	2 y 4	Plazos de tramitación o de realización de la gestión en los servicios de: Mesa de Entrada y Certificaciones de Cargo.	Gestionar y monitorear el tiempo de cada actividad de los procesos, y definir tiempo de cumplimiento para cada una de estas.	Optimizar el tiempo que los clientes deben esperar para recibir el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar levantamiento de la base de datos para identificar los campos almacenados que permitan el seguimiento a los tiempos de respuesta. Generar periódicamente reportes estadísticos con insumos obtenidos de la base de datos. Realizar un autodiagnóstico conjuntamente con el personal para identificar necesidades. 	01-07-19	31-10-19	N/A	Cumplimiento de los tiempos de respuesta (%)	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Revisión y Análisis Dirección Administrativa y Financiera Dirección de Planificación y Desarrollo
2	1 Elementos Tangibles	2	Elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos).	Optimizar el alcance de los elementos tangibles colocados en las instalaciones de la institución a través de folletos, letreros, afiches y escritos llamativos y de utilidad.	Mejorar el acceso a la institución y la orientación que reciben los ciudadanos/clientes a través de letreros y afiches.	Realizar un levantamiento de todos los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) desde el exterior del edificio hasta las estancias donde se brindan los servicios para identificar puntos ciegos.	01-10-19	31-12-19	N/A	Señalizaciones, folletos, letreros y afiches colocados en la institución.	Dirección de Comunicaciones