

Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana Plan de Mejora

Fecha de Emisión: 25/10/2019.

Proceso	Dimensiones	Acciones de Mejora	Objetivo	Área Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
Satisfacción del Ciudadano / Cliente	1- Elementos Tangibles	1.1- Modernizar planta física de la institución.	Garantizar las condiciones optimas de funcionamiento e imagen de la institución.	Administrador General, Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Tecnología de la insformación.	01/11/2019	30/06/2020
		1.2- Modernizar los equipos tecnológicos de la institución.	Evitar que las visitas institucionales se extravíen.			
		1.3- Instituir el código de vestimenta a los colaboradores.				
		1.4- Uniformar al personal que interactúa con el ciudadano/cliente y al personal de mayordomía.	Garantizar la comodidad y orientación del ciudadano/cliente en el área de espera.			
		1.5- Implementar un programa de rotulación de oficinas.				
	2- Eficiencia / Fiabilidad	2.1- Fortalecer las capacidades al personal en servicios al cliente.	Garantizar la calidad de los servicios de la institución.	Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Planificación y Desarrollo.	01/11/2019	30/06/2019
		2.2- Concluir la formulacion de la Carta Compromiso al Ciudadano.				
		2.3- Socializar la Carta Compromiso al Ciudadano con los colaboradores.				
	3- Capacidad de Respuesta	3.1- Implementar procesos de simplificación de trámites en los servicios de la institución.	Optimizar el tiempo de respuesta de los servicios de la institución.	Administración General, Dirección de Planificación y Desarrollo, Directores, Encargados de Áreas respectivo.	01/11/2019	30/06/2020
		3.2- Establecer un sistema de monitorización del tiempo de espera.				
		3.3- Automatizar procesos para agilizar tiempos de respuestas.				

Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana Plan de Mejora

Fecha de Emisión: 25/10/2019.

Proceso	Dimensiones	Acciones de Mejora	Objetivo	Área Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
	4- Empatía / Accesibilidad	4.1- Fortalecer las capacidades de los colaboradores en escucha, empatía y orientación al servicio.	Garantizar que los ciudadanos/clientes y grupos de interés tengan conocimiento de las informaciones relacionadas a los servicios de la institución.	Dirección de Planificación y Desarrollo	01/11/2019	30/06/2020
		4.2- Concluir la formulación de la Carta Compromiso al Ciudadano.				
	5- Satisfacción General	5.1- Modernizar la planta física e identificar las áreas operativas.	fortalecer las competencias del personal cuyo desempeño impacte en la calidad de los servicios de la institución.	Administración General, Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de recursos Humanos, Directores, Encargados de área respectiva.	01/11/2019	30/06/2020
		5.2- Automatizar procesos para agilizar el tiempo de respuesta.				
		5.3- Fortalecer las capacidades del personal de servicio al ciudadano.				