

INFORME SOBRE MECANISMOS IMPLEMENTADOS SERVICIOS AL CIUDADANO

1. Objetivo.

Indicar los mecanismos implementados para estandarización de los servicios ofrecidos por la Tesorería de la Seguridad Social.

2. Alcance.

Acciones implementadas para lograr la satisfacción de nuestras partes interesadas.

3. Resumen acciones implementadas para satisfacción de nuestras partes interesadas.

- 3.1 Apertura de nuestro Centro de Servicios Plaza Naco.
- 3.2 Implementación centro de servicios oficinas regionales.
- 3.3 Mantenimiento preventivo periódico y correctivo a los equipos e infraestructuras.
- 3.4 Adquisición e implementación de sistemas de turnos.
- 3.5 Adquisición y distribución de letreros de identificación de las distintas áreas.
- 3.6 Ampliación de cantidad del personal de servicios, tanto de servicio personalizado como de nuestro Centro de Llamadas.
- 3.7 Contratación de empresa externa para servicios de limpieza.
- 3.8 Adquisición de equipos multifuncionales, impresión, copias y escáner.
- 3.9 Creación de Procedimientos de Partes Interesadas.
- 3.10 Elaboración de la carta compromiso al ciudadano.
- 3.11 Elaboración e implementación de Procedimientos e Instructivos de los procesos.
- 3.12 Inducción y reinducción al personal de servicios.
- 3.13 Capacitaciones internas y externas acorde al Programa anual de Capacitación centrado en servicio al cliente.
- 3.14 Implementación de contratación de personal vía concursos del MAP para posiciones de carrera.
- 3.15 Implementación de encuestas personalizadas, telefónicas y por otros medios tecnológicos para evaluar el servicio.
- 3.16 Puesta en marcha y seguimiento al buzón de sugerencias.
- 3.17 Certificación y recertificación en normas de calidad ISO 9001.
- 3.18 Establecimiento de proceso de reclamaciones.

- 3.19 Participación en Puntos Gob.
- 3.20 Implementación Servicio vía chat.
- 3.21 Fortalecimiento del Servicio del Centro de Llamadas con actualización del procedimiento y creación de instructivo.
- 3.22 Implementación calibración del servicio ofrecido en el centro de llamadas.
- 3.23 Divulgación de felicitación al personal de servicios.
- 3.24 Implementación de aplicación de encuesta de satisfacción ciudadana suministrada por el MAP
- 3.25 Aplicación de encuesta anual para evaluar el clima laboral y elaboración de plan de acciones.
- 3.26 Adquisición de uniformes para el personal femenino.
- 3.27 Gestión y Seguimiento a las quejas y sugerencias recibidas.
- 3.28 Simplificación de trámites de certificaciones.
- 3.29 Fortalecimiento de plataforma tecnológica SUIR.
- 3.30 Evaluación del desempeño periódico.

16/12/19