

PLAN ACCIÓN MEJORAS
ENCUESTA DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS - MAP
Junio, 2019

Responsable Plan: Planificación
Revisa: Dirección General

NO.	DIMENSIÓN	OPORTUNIDADES DE MEJORAS DETECTADAS	ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL	COMENTARIOS
					0%	25%	50%	75%	100%		
1	Elementos tangibles	Los elementos materiales (folletos, etc.), son visualmente llamativos y de utilidad.	Definir mensajes a publicar indicando claramente los servicios ofrecidos (gráficos).	Atención al usuario					X		
			Diseño y publicación de mensajes.	Comunicaciones					X		
			Colocar pantalla donde se publique información que resulte mas visualmente atractiva y con los servicios que ofrecemos.	Atención al usuario		X					Solicitud fue realizada.
			Definir mensajes para brochures.	Atención al usuario			X				Existe un brochure, falta la modificación y actualización del mismo.
			Diseño y publicación de mensajes.	Comunicaciones					X		
		Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	Reestructurar área de recepción y atención al usuario.	Administrativo	X						
			Habilitar el baño para los usuarios y señalar.	Administrativo	X						
			Colocar sillones de espera en posición más adecuada.	Administrativo	X						
			Colocación de vasos desechables de cartón para el agua y dispensador.	Administrativo					X		
			Identificar los oficiales de atención al usuario.	RRHH					X		
	Señalar el área de Atención al Usuario en la parte exterior.	Administrativo/ Comunicaciones									
2	Fiabilidad	El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.	Hacer conciencia de los tiempos de compromiso relacionados a los servicios que ofrecemos (videos, volantes).	Comunicaciones				X			
			Desarrollar capacidades de servicio excepcionales para los representantes de Atención al usuario.	RRHH					X	Capacitación continua a los colaboradores de Punto Solidario	
3	Capacidad de respuesta	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	Hacer conciencia de los tiempos de compromiso relacionados a los servicios que ofrecemos (videos, volantes).	Comunicaciones				X			
4	Empatía	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.	Repetir el letrero frontal en los laterales.	Administrativo	X				X		
			Diseño del letrero.	Comunicaciones					X		
			En los videos a proyectar poner aspectos de la web, que puede buscar en la web, etc.	Comunicaciones				X			

5	Contacto página WEB	(Valoración de la pagina web)	Diseñar los mensajes a colocar en las cuñas de radio CTC para orientar al ciudadano sobre la documentación que deben tener para solicitudes al SIUBEN.	Atención al usuario				X				Se han diseñado.	
			Diseñar y colocar cuñas de radio CTC para orientar al ciudadano sobre la documentación que deben tener para solicitudes al SIUBEN.	Comunicaciones					X				
		Medio preferido para contactar con la institución.	Sistema de innovación GAPSOCIAL.	TI						X			
			Asignar personal para recepción de llamadas.	RRHH							X		Contratación de nuevas receptionistas.
			Adecuar la central telefónica para recepción de llamadas.	TI						X			