



Institución Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

Fecha de realización jul-20

Servicio	No.	Actividad o tarea (Qué hacer)	Responsable (Quién lo va hacer)	Fecha fin (Cuándo lo va hacer)	Recursos Necesarios (Cuánto costara)	Resultado o indicador (Para qué hacerlo)
	1	Elaborar e implementar Procedimiento de Valoración Satisfacción de Usuarios incluyendo Registros de Servicios Ofrecidos y manejo de Quejas y Reclamaciones	Encargada de Estadística Planificación y Desarrollo	31/3/2021	NA	Incrementar a 9.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad.
Asistencia vial	2	Documentar los procedimientos y protocolos de actuación de asistencia y protección vial	Encargado de Calidad en la Gestión Planificación y Desarrollo	30/05/2021	NA	Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad. Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Seguridad. Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Empatía.
	3	Capacitar a los miembros de la Comisión Militar y Policial en los procedimientos y protocolos de actuación de asistencia vial	Director de Gestión y Formación	30/6/2021	NA	Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad. Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Seguridad. Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Empatía.
	4	Aumentar el alcance de la red de asistencia y protección vial	Director de Operaciones de Unidades Viales	30/8/2021	No disponible	Incrementar a 9 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Capacidad de respuesta.
	5	Mejorar las capacidades de la central telefónica.	Director de Operaciones de Unidades Viales	30-05-2021	No disponible	Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Capacidad de respuesta.
	6	Gestionar un número sin cargo para facilidad de los ciudadanos que requieren asistencia	Director General de Asistencia y Protección Vial/ Dirección de Tecnología y Comunicaciones	30/04/2021	No disponible	Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Capacidad de respuesta.
	7	Automatizar el 10% restante de los tramos donde se ofrece el servicio para el control del tiempo de contacto, despacho y respuesta de las unidades de asistencia y protección vial	Director General de Asistencia y Protección Vial	30/04/2021	NA	Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Capacidad de respuesta.
	8	Implementar procedimiento Valoración Satisfacción de Usuarios incluyendo Registros de Servicios y manejo de Quejas y Reclamaciones.	Director General de Asistencia y Protección Vial	30/03/2021	NA	Incrementar a 9.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad.
	Pavimentación Vial	9	Ampliar las brigadas operativas al doble de las que estan en operación	Director de Pavimentación Vial	<u>31/12/2020</u>	\$ 1,600,000.00
10		Adquirir insumos de seguridad industrial para las operaciones de pavimentación vial.	Encargado Soporte de Operaciones/ Dirección de compras	<u>31/12/2020</u>	\$ 2,000,000.00	Incrementar a 8.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad y Seguridad.
11		Capacitar a los técnicos en nuevas técnicas y tendencias relacionadas con las operaciones de pavimentación	Encargado de operaciones/ Encargado de soporte de operaciones/ División de Capacitación y Desarrollo	<u>31/12/2020</u>	\$ 60,000.00	

	13	Implementar procedimiento Valoración Satisfacción de Usuarios incluyendo Registros de Servicios y manejo de Quejas y Reclamaciones.	Encargado de Evaluación y Monitoreo de Proyectos de Mantenimiento Vial	<u>31/12/2020</u>	NA	Incrementar a 8.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad .
Mantenimiento Vial	14	Aumentar 10 brigadas a las brigadas técnicas en operación.	Director General de Operaciones y Mantenimiento Vial	<u>31/12/2020</u>	\$ 1,800,000.00	Incrementar a 48% la satisfacción con el tiempo de respuesta de la Dimensión de Capacidad de Respuesta en los servicios de mantenimiento vial.
	15	Fortalecer los controles y consecuencias para el no cumplimiento de los tiempos de respuesta de las solicitudes para Mantenimiento Vial.	Director General de Operaciones y Mantenimiento Vial	<u>31/12/2020</u>	NA	
	16	Asegurar el mantenimiento del inventario de materiales de operación.	Encargado de Almacén de Materiales de Mantenimiento vial	<u>31/12/2020</u>	NA	
	17	Priorizar las respuesta de las solicitudes por vía de la aplicación REPÓRTALO	Director General de Operaciones y Mantenimiento Vial	<u>31/12/2020</u>	NA	
Licencia de construcción	18	Construir el Edificio de la Dirección de Servicios Técnicos de Edificaciones.	Encargado de Diseño y Construcción de Planta Física	<u>31/12/2020</u>	\$ 68,646,895.93.	Incrementar a 9.5 la satisfacción del usuario en la Dimensión de Elementos Tangibles
	19	Realizar controles de la limpieza del área de atención al usuario	Encargado de Servicio al Usuario	<u>31/12/2020</u>	NA	
	20	Capacitar al personal de Servicio al Cliente en los siguientes temas: -Manejo de quejas, reclamaciones y conflictos -Sistema ONBASE -Sistema de Turnos -Experiencia de Servicios	Departamento de Capacitación y Desarrollo / Dirección de Servicios Técnicos	<u>31/12/2020</u>	NA	Incrementar a 9.5 la Satisfacción General del Usuario .
	21	Capacitar a los Revisores Técnicos en los siguientes temas: -Manejo de quejas y reclamaciones -Experiencia de servicio -Medición y control de servicios -Cumplimiento de plazos de respuesta	Departamento de Capacitación y Desarrollo / Dirección de Servicios Técnicos	<u>31/12/2020</u>	NA	Incrementar a 8.5 la satisfacción del usuario en la Dimensión de Empatía
	22	Crear campaña vía redes de difusión a través de diferentes medios digitales para promoción portal web institucional y el portal de tramitación de planos	Departamento de Imagen y publicidad institucional	<u>31/12/2020</u>	NA	Incrementar a 9.5 la Satisfacción General del Usuario .
	23	Implementar procedimiento Valoración Satisfacción de Usuarios incluyendo Registros de Servicios y manejo de Quejas y Reclamaciones.	Directora de Servicios Técnicos de Edificaciones	<u>31/12/2020</u>	NA	Incrementar a 9.5 la satisfacción del usuario en la Dimensión de Empatía
	24					Aumentar a 100% los usuarios que usan el portal web institucional para los servicios de Licencia de Construcción.
Inspección por etapa/ Inspección por solicitud	25	Crear campaña web de promoción del sistema de inspección de edificaciones privadas.	Departamento de Imagen y publicidad institucional	<u>31/12/2019</u>	NA	Incrementar a 9.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad .
	26	Señalar las áreas del Departamento de Inspección de Edificaciones Privadas.	Departamento de Diseño y Construcción de Planta Física	<u>31/8/2019</u>	NA	Incrementar a 9.5 la satisfacción de los usuarios de inspección por solicitud en la Dimensión de Elementos Tangibles .
	27	Implementar procedimiento Valoración Satisfacción de Usuarios incluyendo Registros de Servicios y manejo de Quejas y Reclamaciones.	Encargada Inspección de Edificaciones Privadas	<u>31/12/2020</u>	NA	Incrementar a 9.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad .

Paso Rápido	28	Crear campaña de medios digitales sobre los beneficios de la página web de paso rápido (puntos de venta, recargas online, información sobre tipos de cuenta, instructivos.. etc)	Encargado Servicio Paso Rapido	<u>30/6/2021</u>	\$ 600,000.00	Incrementar a 53% los usuarios que usan la página web institucional para contactar con la institución.
	29	Implementar el servicio de soporte 24 horas de correo electrónico	Encargada Centro de Asistencia y Servicio Paso Rápido	<u>30/6/2020</u>	NA	Incrementar a 9.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Capacidad de respuesta.
	30	Aumentar los puntos afiliados tanto para recargas como ventas de paso rápido	Encargado de Canales Ventas Paso Rapido	<u>30/6/2020</u>	NA	
	31	Capacitar a los técnicos instaladores en servicio al cliente	Encargado técnico de Dispositivos	<u>30/6/2020</u>	NA	Incrementar a 9.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad y Empatía
	32	Implementar procedimiento Valoración Satisfacción de Usuarios incluyendo Registros de Servicios y manejo de Quejas y Reclamaciones.	Encargado Servicio Paso Rapido	<u>31/12/2020</u>	NA	Incrementar a 9.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad.