



## **PLAN DE ACCIÓN**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES  
A CARGO DEL ESTADO**

Mayo 2020

# PLAN DE ACCIÓN



Dimensión	Objetivo	Acciones de Mejora	Responsables
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Optimizar el tiempo de respuesta de los servicios de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar procesos de simplificación de trámites en algunos servicios de la institución.</li> <li>• Monitorización del tiempo de espera en el Sistema e-Flow.</li> <li>• Automatizar procesos para agilizar tiempos de respuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Planificación y Desarrollo</li> <li>• Departamento de Gestión de Servicios</li> </ul>
<b>Vía de contacto</b>	Promover entre los usuarios el uso de la página Web y el Call Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar plan de difusión para el uso de la Pagina Web y del Call Center.</li> <li>• Habilitarle a los técnicos del (Call Center) más acceso a las informaciones de los servicios.</li> <li>• Compartir mayor información en la página Web, para que los usuarios puedan encontrar respuestas a sus inquietudes sin tener que trasladarse a nuestras instalaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Planificación y Desarrollo</li> <li>• Departamento de Gestión de Servicios</li> <li>• División de Comunicaciones</li> <li>• División de Tecnología de la Información</li> </ul>