



Plan de Trabajo

Departamento de Mejoras y Gestión de Procesos 2021

Objetivo	Acciones	Calendario Anual											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct.	Nov	Dic
Modelo CAF	Evaluación del autodiagnóstico	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Plan de mejora institucional												
	Seguimiento a las direcciones del Plan de mejora												
	Informe de cumplimiento del 50%												
	Informe de cumplimiento del 85%												
Carta compromiso	Evaluar los tiempos de los 5 servicios comprometidos												
	Autorizar y diagramar la carta compromiso												
	Seguimiento a los servicios	1											
	Seguimiento a los otros componentes			1									
	Evaluación anual									1			
Evaluación de desempeño EDI	Evaluación interna												
	Hallazgos												
	Seguimiento de hallazgos a las otras áreas												
	Auditoría (último trimestre)	1											
Observatorio Nacional de la calidad	Seguimientos						1						
	Actualización ficha de servicios									1			
Informes de encuesta de calidad de los servicios públicos	Crear formulario definitivo												
	Reunir con las áreas involucradas												
	Informe resultado de respuesta												
	Elaboración del plan de mejoras												
	Seguimiento						1	2	3	4	1	2	3
Informes trimestrales y anuales de satisfacción al cliente	Clasificar por servicio las valoraciones de las encuestas aplicadas				1	2	3	4					
	Realizar informe de encuestas				1	2	3	4					
	Publicar resultados en el Portal Web				1	2	3	4					