

Seguimiento a los Productos del POA

Código: FO-PE-02 Documento Relacionado: Planificación Estratégica

Fecha Versión: 28/4/2022

Versión: 1

I. Generales

Nombre Dependencia:

Nombre del Área:

Nombre Encargado de Área:

Áreas Transversales

División de Calidad en la Gestión

Carlos R. Ovalle O.

Trimestre:

Año Planificación:

Nombre Aprobado Por:

Abril - Junio

2023

Patricia Castillo

II. Definición de Tareas y Proyectos

ID	Producto / Proyecto	Descripción	Actividades	Líder	Colaboradores	Pond	Meta	Real		
1	Evaluación de Procesos Sustantivos	Evaluar el cumplimiento de los plazos establecidos bajo las normativas de la DIGEPRES	1	Medición del cumplimiento de los lineamientos establecidos sobre el tiempo de respuesta de las Certificaciones Presupuestarias.	Lisely López	DDIN Div. Administrativa	5%	100%		
			2	Medición del cumplimiento de los lineamientos establecidos sobre el tiempo de respuesta de las Modificaciones Presupuestarias.						
			1	Elaborar calendario de encuestas internas y externas para el trimestre.					Chella Chivilli, Amanda Hilario	Carlos Ovalle
			2	Ejecutar encuestas internas planificadas para el trimestre.					Chella Chivilli, Amanda Hilario	Carlos Ovalle
			3	Elaborar y ejecutar encuestas externa correspondiente a los servicios brindados por la institución para el segundo trimestre, elaborar informes y remitir resultados. (Encuesta de satisfacción ciudadana y CCC).					Chella Chivilli	Carlos Ovalle, Lisely López, Amanda Hilario
			4	Remitir encuesta de satisfacción para la Oficina de Acceso a la Información.					Chella Chivilli	Responsable de Acceso a la Información
			5	Realizar reporte de los formularios recibidos en la OAI y gestionar plan de acción.					Chella Chivilli	Carlos Ovalle, Depto. Comunicaciones
2	Diseñar e Implementar Mecanismos de Medición de los Servicios Internos y Cliente/Ciudadano – Porcentaje de satisfacción del servicio hacia los clientes	Consiste en asegurar que existan y se apliquen los mecanismos a los servicios que ofrece la DIGEPRES al cliente/ciudadano, con la finalidad de mejorar los procesos y cumplir con las expectativas del grupo de interesados	1	Gestionar elaboración plan de acción del Informe TI-2023	Chella Chivilli	Carlos Ovalle, Jeremy Bissonó	5%	50%		
			2	Gestionar la ampliación de las mediciones a las distintas dimensiones de calidad a los servicios medidos en la CCC.	Chella Chivilli	Carlos Ovalle, Lisely López, Jeremy Bissonó				
			3	Ejecutar Plan de Trabajo para renovación Carta Compromiso Ciudadano (CCC)	Carlos Ovalle	Chella Chivilli, Lisely López				
			4	Gestionar artes con Depto. Comunicaciones para la renovación de la CCC (línea gráfica renovada, COI, Video, arte de bajante, arte de brochure)	Chella Chivilli	Carlos Ovalle				
			1	Comunicar resultados a las áreas involucradas y dar seguimiento a las Quejas y Sugerencias.	Lisely López	Carlos Ovalle, Chella Chivilli				
			2	Gestionar socialización en las redes la encuesta digital del buzón de quejas y sugerencias para los clientes / ciudadanos.	Chella Chivilli	Carlos Ovalle, Jeremy Bissonó, Amanda Hilario				
			1	Realizar los planes de acciones de mejora de las mediciones institucionales.	Chella Chivilli	Carlos Ovalle, Chella Chivilli				
4	Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias	Consiste en redactar las impresiones del colaborador y elaborar un informe con el análisis correspondiente.	1	Realizar los planes de acciones de mejora de las mediciones institucionales.	Chella Chivilli	Carlos Ovalle, Chella Chivilli	5%	100%		
			2	Gestionar socialización en las redes la encuesta digital del buzón de quejas y sugerencias para los clientes / ciudadanos.	Chella Chivilli	Carlos Ovalle, Jeremy Bissonó, Amanda Hilario				



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten initials 'PNC' and 'CO' in blue ink.