



TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

Eje Estratégico		Fortalecimiento Institucional											
Objetivo Estratégico:		Optimizar las operaciones de la TSS											
Productos	Resultado esperado	Descripción	Actividades	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Area de Soporte	Periodo de Ejecución		Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación
Encuestas de percepción Satisfacción de las partes Interesadas realizadas	Elevada la satisfacción de nuestros usuarios mediante el mejoramiento de los servicios y garantizando el acceso y disponibilidad de la información.	Busca aplicar encuesta a los empleadores privados y/o gubernamental con la finalidad de conocer la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios brindados por la institución	Realizar la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad los servicios públicos que alimentara los indicadores 1.6 y 1.7 del Sismap	80%	Indice de satisfaccion ciudadana respecto a los servicios públicos brindados	Cuestionario realizado, encuesta aplicada, informe de encuesta resultados	Encargada Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Dirección de Servicios	Marzo	Junio	N/A	Dimensión y formato, fondo. Modelo y/o elaboración de la encuesta propuesta por parte del MAP (no amigable, no entendible, estructura y valoracion con errores)	Revisión oportuna de la encuesta y retroalimentación dle MAP
												Encuesta no sea respondida porque el usuario no le interese o desconoce la recepción de la encuesta	Seguimiento al usuario para que complete la encuesta
													Informar al usuario que debe revisar el Spam
													Sensibilización a los que se encuentra presencial
												Indisponibilidad de personal	Matriz de sustitutos
No disponibilidad de recursos tecnologicos	Redundancia de los recrsos tecnológicos/aplicación manual												

