

Dirección Técnica  
 Departamento de Puntos Solidarios  
 Departamento de Puntos Solidarios

Plan Estratégico: Direccionamiento de la Política Social  
 Objetivo General: Contribuir al cierre de brechas sociales mediante la definición y seguimiento a las políticas públicas inclusivas que dan respuesta a las necesidades de protección social de la población.  
 Objetivo Específico: Definición y seguimiento de las políticas públicas innovadoras  
 Resultado Esperado: Asegurar la definición de las intervenciones para la inclusión social y económica de la población en condición de pobreza

Producto	Indicadores	Hitos	Tareas Mensuales	Frecuencia	Medio de Verificación
Cumplimiento de los servicios en Punto Solidario	Cantidad de reportes de la evaluación de los tramites de Punto Solidario	Gestión de la solución oportuna de los tramites	1.1 Realizar análisis del nivel de cumplimiento de los SLA.	Mensual	
			1.2 Realizar reporte de los tramites vencidos y por vencer según tiempo en los SLA.	Mensual	
			1.3 Implementar Plan de acción sobre el estatus de los tramites.	Trimestral	
			1.4 Realizar seguimiento para el cumplimiento a los acuerdos establecidos en el plan de acción para el cumplimiento de los SLA.	Trimestral	
			1.5 Dar seguimiento a los tramites reportados a las instituciones para fins de cierre o resolución con prioridad alta.	Mensual	
			1.6 Solicitar los accesos a la plataforma de PS para los oficiales de Atención a la Ciudadanía.	Mensual	
			1.7 Reportar a Tecnología los casos que requieren adecuación, modificación o desarrollo en la Plataforma PS.	Mensual	
			1.1 Realizar encuestas a la ciudadanía de los Servicios vía plataformas de Punto Solidario	Mensual	
			1.2 Realizar informe de medición y evaluación de los servicios virtuales.	Mensual	
			1.1 Registrar solicitudes de información.	Mensual	
			1.2 Responder las solicitudes de información a tiempo.	Mensual	
			1.3 Revisar la calidad de respuesta del servicio Virtual.	Mensual	
			1.4 Escalar, Canalizar y dar respuestas de los casos reportados a las instituciones correspondiente.	Mensual	
			1.5 Realizar reporte de las solicitudes de información.	Mensual	
			1.6 Remitir la Actualización de las informaciones Centros de llamadas *462.	Mensual	
			1.7 Realizar revisión de la calidad de la atención telefónica.	Mensual	
			1.8 Brindar soporte a los oficiales de Atención al Ciudadano.	Mensual	
1.9 Elaborar reporte de los casos atendidos vía las diferentes plataformas de Punto Solidario.	Mensual				
1.10 Dar seguimiento a las oportunidad de mejoras identificadas.	Mensual				
1.11 Publicar en las diferentes plataformas las informaciones de las nominas de los subsidios.	Mensual				
			1.1 Elaborar plan de trabajo Encuesta Anual del Nivel de satisfacción MAP	Abr -May	
			1.2 Reportar indicadores de la Encuesta del Nivel de Satisfacción MAP	Jun	
			1.3 Realizar informe de la Encuesta del Nivel de Satisfacción MAP	Jul	

Cantidad de Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizadas  
 Medición de la Satisfacción Ciudadana MAP

