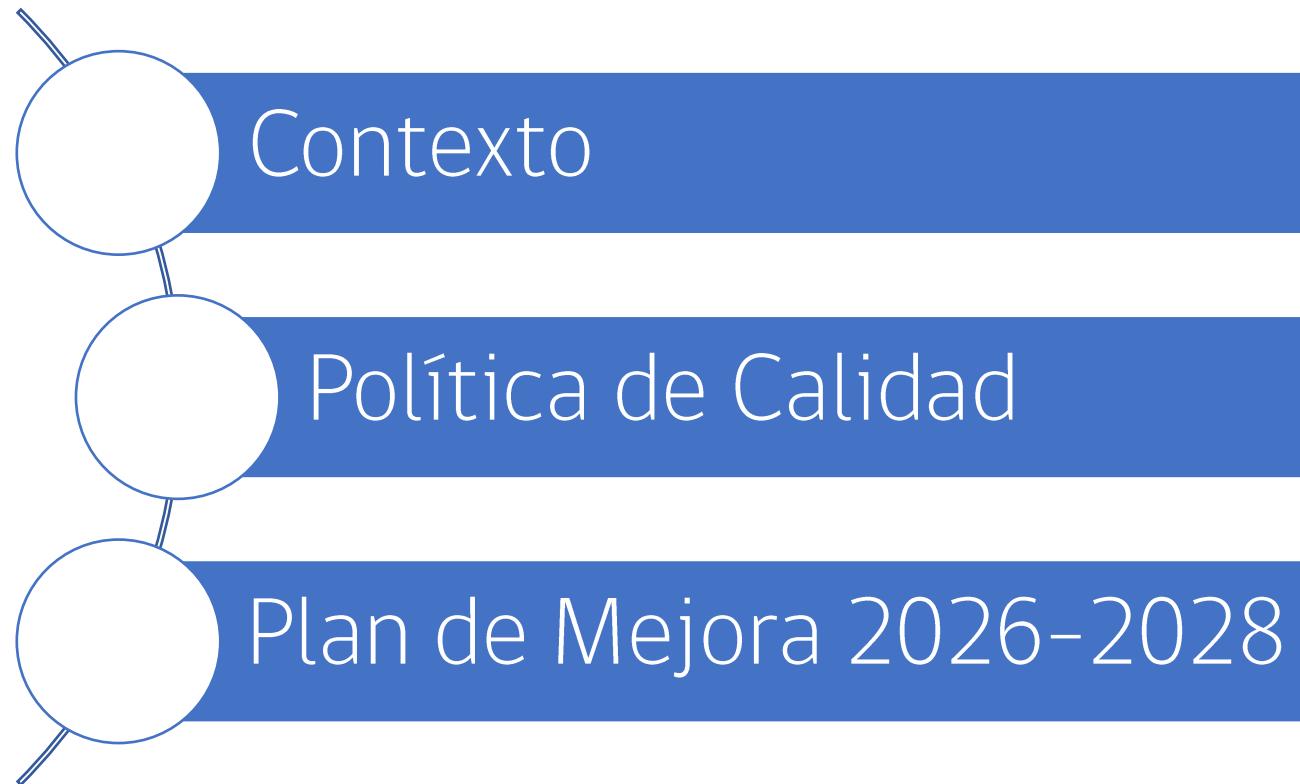


Exposición de Borradores de Política de Calidad y Plan de Mejora 2026-2028





¿De qué vamos a hablar?





Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

2023

Diagnóstico
Creación Comité

2024

Creación de Política
Diseño Plan de Mejora

2025

Actualización
Política (nuevo Min.
Seguridad)
Diseño Plan 2026-
2028

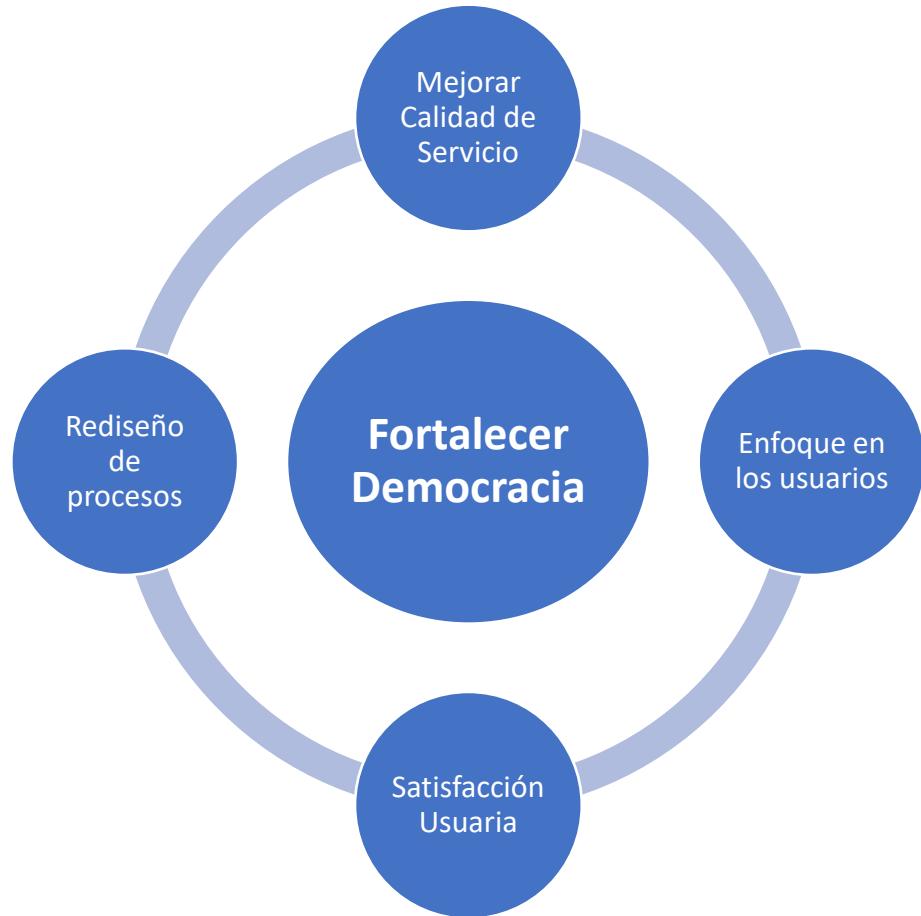
2026

Seguimiento y
Mejora Continua



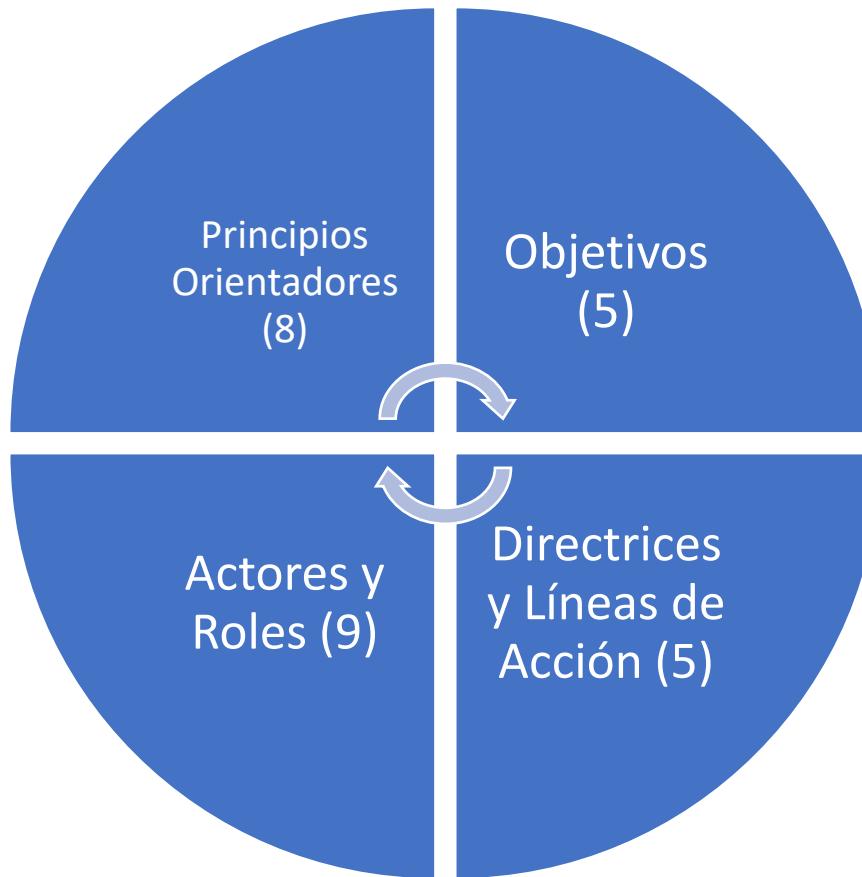


Objetivos del Sistema





Actualización Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria





Principios Orientadores

Respeto a los derechos fundamentales

Eficiencia - Eficacia

Sustentabilidad - Mejora continua

Igualdad de Género

Inclusión y no discriminación

Transparencia e integridad pública



Objetivos

Desarrollar lineamientos estratégicos a largo plazo

Definir estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria

Implementar, mantener y mejorar continuamente los procesos internos

Capacitar constantemente al personal que efectúa atención a personas usuarias

Satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias internas y externas



Actores y Roles

Representante del Jefe de Servicio

Departamento de Planificación y Control de Gestión -
Unidad de Atención Ciudadana

Departamento de Acción Social, Diario Oficial y Oficina de
Partes y Archivo

Departamento de Desarrollo y Gestión de personas -
División de Redes y Seguridad Informática

COSOC: institucionalizar el análisis y la discusión de la sociedad
civil, fortaleciendo la cooperación en la gestión pública.

Directrices – Líneas de Acción



Crear documentos que guíen atención de las personas usuarias

Definir perfiles de personas usuarias a través de su caracterización

Implementar registros de atención presencial

Crear herramientas internas de medición de satisfacción usuaria

Avance tecnológico -Software



Plan de Mejora 2026-2028

2023 - 2025

Plan de Mejoramiento de
la Calidad de Servicio

2026 - 2028

Proyección del Plan de
Mejoramiento de la
Calidad de Servicio



Obj: Reducir tiempos de tramitación
de solicitudes ciudadanas

- Nuevo Software de gestión de reclamos

Obj: Reducir tiempos de tramitación
de recursos de emergencias

- Nuevo Software de gestión de recursos de
emergencias, con módulo de proveedores y
reportabilidad.



Obj: Incrementar la capacidad de obtención de datos personales en el Diario Oficial

- Nuevo Software para recopilar datos personales de usuarios/as

Obj: Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de atención de personas usuarias en el Departamento de Acción Social

- Evaluar rediseño o diseño de procesos actuales en base a perfiles de personas usuarias.



Obj: Incorporar
herramientas tecnológicas
en la gestión interna de la
Institución.

- Implementación de plataforma de trabajo colaborativa institucional.



**¿Dudas, Consultas,
Opiniones?**

