

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan:

Fecha plan:

IDENTIFICACIÓN PROCESO/DEPENDENCIA

Fuente del hallazgo: Revisión por la dirección

Tipo de plan: Proceso

Proceso: Atención al Ciudadano

Responsable: OSCAR JAVIER REY CARO

Cargo:

ANÁLISIS DE CAUSAS Y FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo de hallazgo: No conformidad

Metodología:

Anexo análisis-causa:

Hallazgo: H1: El proceso de Servicio al ciudadano no está realizando la capacitación al supervisor de la campaña y a los agentes del Call Center, para explicar el objetivo de la encuesta de pertinencia sobre las PQRS-D, la población objeto a llamar, el contenido y número de preguntas y cuántas veces debe remarcar para cumplir con el total de las personas determinadas como muestra, incumpliendo lo establecido en el numeral 5.3. Aplicación de la encuesta por parte de los agentes del Call Center de la Guía metodológica para la medición de pertinencia sobre las respuestas dadas a las PQRS-D.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	En la actualización que se realizó a la Guía metodológica para la medición de la pertinencia sobre las respuestas dadas a las PQRS-D, se omitió eliminar la actividad de capacitación previa a las campañas.	AC1: Modificar la Guía metodológica para la medición de pertinencia sobre las respuestas dadas a las PQRS-D con respecto a las capacitaciones dirigidas a los agentes del Call Center, previo a la aplicación de la encuesta de satisfacción en el sentido de que éstas se realizarán únicamente cuando se presente cambios de agentes y/o modificaciones a las preguntas de la encuesta. Evidencia: Guía Metodológica para la medición de la pertinencia actualizada	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2020-02-17 2020-06-30 Inicio Fin</p> <p>Responsable: OSCAR JAVIER REY CARO</p>
2	No se detectó la necesidad de solicitar la capacitación por parte del supervisor del Call Center. No se ha presentado ingreso de personal nuevo o cambios en las preguntas de la encuesta de satisfacción.	AC2: Realizar socialización de la Guía metodológica para la medición de pertinencia sobre las respuestas dadas a las PQRS-D debidamente actualizada al personal del Call Center y demás funcionarios que requieran la aplicación de la encuesta. Evidencia: Listado de Asistencia a la capacitación	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2020-07-01 2020-09-30 Inicio Fin</p> <p>Responsable: OSCAR JAVIER REY CARO</p>



El futuro es de todos

ARN
Agencia para la Reinserción y la Normalización

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00005**

Fecha plan: **2020-02-18 09:59:14 AM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción: Mejora
3	Debido a que los agentes del Call Center tienen una experiencia superior de 5 años no se requería capacitaciones ya que el supervisor del Call Center realiza capacitaciones constantes. A causa de que no se evidencia trazabilidad anterior al año 2018 de la realización de la capacitación a los agentes del Call Center; debido a esto se asumió que no se debía llevar a cabo.	AC3: Realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Guía metodológica para la medición de pertinencia sobre las respuestas dadas a las PQRS-D Evidencia: Documento Resultado de la Encuesta Aplicada	Fecha: 2020-07-01 2021-01-31 Inicio Fin Responsable: OSCAR JAVIER REY CARO

Anexos:

AUD-1920_ Servicio al Ciudadano.pdf

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por:

OSCAR JAVIER REY CARO