

FORMATO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA

Respuesta a la solicitud de acciones de mejora de trámites y servicios al público, producto del Informe de resultados obtenidos en el monitoreo a usuarios, realizado por la Secretaría de la Contraloría General (SCG).
(Instructivo de llenado)

Lugar y fecha de la respuesta: *Lugar y fecha en que se elabora la respuesta a la SECOG.*

Dependencia: *Nombre de la Dependencia o Entidad.*

Unidad Administrativa: *Nombre de la Unidad Administrativa responsable del trámite o servicio evaluado se presta el servicio.*

Trámite evaluado: *Nombre del trámite o servicio evaluado (se deberá utilizar un formato por cada trámite o servicio evaluado).*

I. Justificación del Informe:

Aspecto evaluado	Justificación
Atributos (Oportunidad, Confiabilidad, Transparencia y Calidad)	<i>Utilizar este espacio en caso de que la Unidad Administrativa deba justificar resultados contenidos en el informe enviado por la SECOG, referidos a los atributos (Oportunidad, Confiabilidad, Transparencia y Calidad).</i>
Tiempo de respuesta	<i>Utilizar este espacio en caso de que la Unidad Administrativa deba justificar resultados que respecto al Tiempo de Respuesta, se encuentra contenido en el Informe enviado por la SECOG.</i>
Resultados sobre la percepción del servicio	<i>Utilizar este espacio en caso de que la Unidad Administrativa deba justificar resultados que respecto a la Percepción del Servicio, se encuentren contenidos en el Informe enviado por la SECOG.</i>
Comentarios y sugerencias	<i>Utilizar este espacio en caso de que la Unidad Administrativa deba justificar resultados que respecto a Comentarios y Sugerencias, se encuentren contenidos en el Informe enviado por la SECOG.</i>
Exploración visual	<i>Utilizar este espacio en caso de que la Unidad Administrativa deba justificar resultados que al respecto la Exploración Visual, se encuentren contenidos en el Informe enviado por la SECOG.</i>
Observaciones	<i>Espacio destinado a indicar cualquier observación que la Unidad Administrativa evaluada desee realizar respecto al informe enviado por la SECOG.</i>

II. Descripción de Acciones de mejora:

(Utilizar un formato para cada acción de mejora a implementar)

1. Nombre de la acción de mejora:	<i>Título o calificativo que se utilizará para referirse a la acción de mejora.</i>
2. Fecha de inicio de la acción de mejora:	<i>Fecha en la que comienza formalmente la acción de mejora.</i>
3. Fecha de fin de la acción de mejora:	<i>Fecha en la que termina formalmente la acción de mejora.</i>
4. Objetivo de la acción de mejora:	<i>Propósito o fin que se pretende alcanzar como resultado de la realización de la acción de mejora.</i>
5. Descripción de la acción de mejora.	<i>Explicación en términos generales sobre el contenido de la acción de mejora., cuales son los productos esperados y sus características.</i>
6. Beneficios de la acción de mejora.	<i>Ganancias en términos de tiempo, costo, o calidad, que reciben los ciudadanos o usuarios del trámite evaluado como resultado de la acción de mejora a implementar.</i>
7. Responsable de la acción de mejora.	<i>Nombre y cargo de la persona que en la Unidad Administrativa deba asegurarse que se cumplan las actividades y etapas de la acción de mejora para alcanzar los objetivos, resultados y beneficios planeados.</i>

Nombre y firma del responsable de la Unidad Administrativa evaluada