



TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

Segundo Eje:		Fortalecimiento Institucional														
Productos	Resultado esperado	Descripción	Tipo de Gestión	Actividades	Tipo de Actividad	Meta	Indicadores	Medio de Verificación	Responsable(s)	Área de Soporte	Período de Ejecución	Presupuesto	Riesgo asociado	Acción de mitigación	Observaciones	
Objetivo Estratégico:		Optimizar las operaciones de la TSS														
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	Operatividad	Realizar la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad los servicios públicos que alimentará los indicadores 6 y 7 del SISMAP Realizar y ejecutar plan de acción acorde a los resultados obtenidos	Gestión Interna	80%	Índice de satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos brindados	Cuestionario realizado, encuesta aplicada, informe de encuesta resultados	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Dirección de Servicios	Marzo Junio	Contemplado Gestión Operativa	\$	Dimensión y formato, fondo, Modelo y/o elaboración de la encuesta propuesta por parte del MAP (no amigable, no entendible, estructura y valoración con errores)	Revisión oportuna de la encuesta y retroalimentación de 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 No disponibilidad de recursos tecnológicos	Matriz de sustitutos Redundancia de los recursos tecnológicos/aplicación manual		



