

# Use la plantilla de definición de problema para describir un problema actual de su trabajo.

FACHS

No existe una buena comunicación , no es efectiva

Falta de comunicación

Individualidad entre Departamentos (Islas)

demasiado procedimientos por todo lado para resolver un problema

No existe un proceso de sensibilización para concientizar sobre la importancia en la atención del cliente

No se identifica de previo los costos

Los tiempos de respuesta son lentos. No existen acciones para hacer cumplir los tiempos de respuesta.

No existe reglas claras en torno a los procesos que se utilizan dentro de la organización

# Use la plantilla de definición de problema para describir un problema actual de su trabajo.

Falta de apoyo gerencial y falta de presupuesto

falta de compromiso para ejercer bien la comunicacion

Comunicación

Durante el periodo de 5 meses de pandemia, el trabajo desde casa ha afectado la atención de llamadas provocando un reclamo en la contraloría de servicios

comunicación no asertiva

La información no se traslada a todos los compañeros, se mantiene bajo el control de algunos

Debe existir un mediador con experiencia y sentido común para que haya un diálogo abierto

Cada coordinador toma decisiones por departamento, dejando de lado que somos procesos interrelacionados.

falta de coordinación entre direcciones

# Use la plantilla de definición de problema para describir un problema actual de su trabajo.

Se tienen muchos procesos innecesarios administrativos para problemas sencillos

El tiempo de respuesta en el tramite de solicitud en el ultimo año es de 45 dias, esto genera reclamos del cliente , se requiere disminuir al 50% para cumplir con la normativa

Durante el primer semestre de cada año la demanda para Atención al Cliente se duplica y el periodo de atencions e incrementa en un 60%. Este incremento con respecto al acuerdo del nivel de servicio establecido produce un deterioro del servicio.

No hay confianza, no existe una comunicación fluida y sincera y se sigue el camino del individualismo , al no existir reglas claras o eficiencia en las funciones de cada uno Obviamente no es correcto

La comunicación con la gerencia es deficiente por la actitud del personal

No hay claridad en los procedimientos

falta de infraestructura tecnológica

En el último semestre del 2020 las quejas por desatención telefónica atendidas con respecto al semestre anterior han aumentado en un 30% lo que representa un costo por llamadas no atendidas de 1200000

Muchos requisitos para un trámite necesario a nivel de licencias comerciales .

# Use la plantilla de definición de problema para describir un problema actual de su trabajo.

En el primer trimestre del 2020 el porcentaje de las solicitudes para emitir un criterio sobre endeudamiento dentro del plazo establecido fue de un 95%, el 5% de incumplimiento con respecto al objetivo del 100% representa un riesgo reputacional

Ninguna

Durante el periodo de pandemia los funcionarios trabajan desde casa afectando el servicio publico sin que las dependencias administrativas emitan procedimientos que delimite el accionar de la administración

la mayor parte del personal de las jefaturas de la organización, son personas de más de cincuenta años.

EXCESO DE REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE UNA LICENCIA LO QUE GENERA MOLESTIAS DE LOS ADMINISTRADOS QUIENES SE VEN AFECTADOS EN EL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD COMERCIAL

durante el último año la resolución de trámites ha disminuido y no se cumple los tiempos de respuesta, a pesar de que los subalternos realizan los procesos, la revisión de los mismos se tarda por parte de la jefatura provocando quejas en los usuario

Durante el último año, la demanda de electricidad, aumentó solo en un 25%. Generando una brecha de 50% menor de los esperado en la meta anual pero genera pérdidas de 20% de lo proyectado...

Afectación de los procesos de trabajo durante los últimos 5 meses por situación de teletrabajo

Aumento de demanda del servicio vrs falta de personal para lograr abarcarlo

# Use la plantilla de definición de problema para describir un problema actual de su trabajo.

Durante los últimos tres meses se incrementó en un 20% la molestia de los usuarios que solicitan la emisión de certificaciones de información, debido a fallos en los sistemas operativos de la institución,

Durante el primer semestre de 2020, el cumplimiento de indicadores planteados en el PEI fue inferior al esperado. Esta brecha con respecto al acercamiento a poblaciones vulnerabilizadas representa un aumento en la brecha detectada y la necesidad de

Durante el año 2019 el porcentaje de sobre población en el sistema penitenciario nacional fue de un 40%. Este resultado representa un incremento del hacinamiento de un 100% respecto al resultado esperado en el periodo.

Durante el 2020 la nota de calificación de mi hija fue de 70% en matemáticas, cuando el año anterior obtuvo un 100%. Esta brecha de 30% con respecto al año anterior representa un impacto en su promedio anual