



023/BMR/FEH/ygv

26 de agosto de 2009

## ADMINISTRADORES REGIONALES

Bolívar Morales Román  
Director Ejecutivo Auxiliar  
Directoría de Operaciones

### PLAN DE TRABAJO 2009-2010 ESFUERZO DEL 1.1.1.1 AL 1.1.1.3 TIEMPO DE ESPERA EN ATENDER PÚBLICO

Con el fin de seguir mejorando el servicio que ofrecemos a nuestros lesionados y en el menor tiempo de espera, le pedimos que identifiquen aquellas normas o procedimientos operacionales vigentes utilizados en el proceso de atender el público; que hacen el proceso lento y por consiguiente, aumentan el periodo de espera. Luego de identificado y analizado el asunto, agradeceremos que en o antes del 15 de septiembre de 2009, nos sometan sus comentarios y sugerencias de cómo podemos reducir el tiempo de espera en atender a nuestros lesionados.

Aspiramos a ser una agencia ágil y diligente en los servicios que ofrecemos y contamos con tu participación para lograrlo.