



Plan de Acción: Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos
Enero-Junio 2019

Área: Departamento de Servicio al Cliente

¿QUE? (Tarea o Actividad a realizar)	¿QUIEN? (Nombre del /de los Responsable(s) de la Tarea o Actividad a realizar)	¿CUANDO? (Fecha en que se completará la Tarea o Actividad)	¿DONDE? (Lugar/ubicación donde se desarrollará la Tarea o Actividad)	¿COMO? (Descripción breve sobre cómo se logrará ejecutar la Tarea o Actividad)	¿POR/PARA QUE? (Propósito/Meta a lograr con la Tarea o Actividad realizada)	RECURSOS
Realizar un levantamiento para los puntos en donde nuestros clientes, usuarios y partes interesadas expresaron un nivel de satisfacción de Poco satisfecho, se estarán tomando las medidas correspondientes con las áreas administrativas y las áreas técnicas responsables de ejecutar el Plan de acción que subsanará estas actividades.	Dirección Administrativa y Financiera. Departamentos Técnicos Departamento de Servicio al Cliente	Julio-Diciembre 2019	Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)	Realizando reuniones con los Encargados de las áreas Técnicas, la Dirección Administrativa y Financiera y el Departamento de Servicio al Cliente.	Para cerrar los puntos de mejora expresada en la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, en donde nuestros clientes opinan como poco satisfechos algunos servicios ofrecidos por este INDOCAL.	Internet Equipos Informáticos Material Gastable

Preparado por:

Lic. Justina Pinales Trinidad
 Encargada Depto. Servicio al Cliente

Revisado por:

Ing. Manuel Guerrero Veras
 Director General