



**PLAN DE ACCIÓN BASADO EN LOS RESULTADOS DE ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**1. MUSEO ALCÁZAR COLÓN**

QUÉ		COMO		QUIÉN	CUANDO	
Estrategia	Objetivo	Actividades/Acciones	Descripción	Responsable	Tiempos	Indicadores
Mejorar y actualizar los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, cédulas de texto).	Contar con elementos materiales llamativos y de utilidad para el usuario.	Redactar y elaborar el material.	Dicho material será diseñado al finalizar la intervención del BID en el museo ya que habrá una nueva museografía.	Museo Alcázar de Colón	30/12/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Cumplimiento del objetivo.
Mejorar la señalización de las oficinas (ventanillas, módulos).	Facilitar el acceso de las oficinas, las ventanillas y módulos con la debida identificación y señalización.	Compra y colocación de la señalización requerida.	La señalización del museo será diseñado al finalizar la intervención del BID en el museo ya que habra una nueva museografía.	Museo Alcázar de Colón	30/12/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Cumplimiento de objetivo./ % de oficinas señalizadas.
Mejorar y estandarizar el guión oficial del Museo Alcázar de Colón.	Un guión rico en contenido histórico, arquitectónico y curatorial y que debe ser estandarizado tanto dentro como fuera del museo, a fin obtener un público mejor edificado e interesado en el Museo Alcázar de Colón con la finalidad de dar apoyo al sistema educativo dominicano y de promover el conocimiento de nuestro patrimonio a nivel mundial	Investigar y redactar un guión oficial del museo.	Concretizar un guión museografico e histórico del Museo Alcázar de Colón	Directora del Museo Alcázar de Colón	01/08/2020	Cumplimiento del objetivo.
Creación de un manual de procedimientos del Museo Alcázar de Colón.	Mejorar la calidad de servicio al cliente ofrecido al usuario y de conservar y cuidar al Museo Alcázar de Colón en las gestiones venideras.	Redactar y desarrollar un manual de procedimientos.	Presentar el manual de procedimientos del Museo Alcázar de Colón como ejemplo para los museos dominicanos.	Directora del Museo Alcázar de Colón	01/08/2020	Cumplimiento del objetivo y aplicación de los procesos establecidos en el Manual de Procedimientos.



**PLAN DE ACCIÓN BASADO EN LOS RESULTADOS DE ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**2. MUSEO FARO A COLÓN**

QUÉ		COMO		QUIÉN	CUANDO	
Estrategia	Objetivo	Actividades/Acciones	Descripción	Responsable	Tiempos	Indicadores
Mejorar y actualizar los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos).	Adquirir los elementos solicitados para mejorar las condiciones que requieren los usuarios.	Redactar y elaborar el material.	Analizar las debilidades del material existente y realizar la mejora correspondiente en los elementos materiales que se entrega al usuario.	Faro a Colón.	01/06/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año 2020, conforme al objetivo.
Mejorar la señalización de las oficinas (ventanillas, módulos).	Facilitar el acceso de las oficinas, las ventanillas y módulos con la debida identificación y señalización.	Compra y colocación de la señalización requerida.	Incluir en el POA del 2020 la solicitud para la compra y colocación de la señalización de las oficinas, ventanillas y/o módulos.	Faro a Colón.	01/06/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Cumplimiento del objetivo. / % de oficinas señalizadas.
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde a su servicio.	Dotar a los empleados de la debida identificación y uniforme, mejorando así la experiencia del usuario al momento de obtener el servicio.	Compra de uniformes para los empleados./ Solicitar los carnets de identificación.	Incluir en el POA del 2020 la solicitud para la compra de uniformes nuevos. / Realizar la solicitud a la Dirección de Recursos Humanos la entrega de carnets de identificación para los empleados.	Faro a Colón.	01/06/2021	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Cumplimiento del objetivo.
Modernizar las instalaciones y los equipos	Recibir las vitrinas que fueron solicitadas para sustituir las que están en uso provisionalmente.	Compra de vitrinas para las exhibiciones del museo.	La partida correspondiente esta debidamente contemplada en el POA del proximo año mediante la provisión licitada para dicha acción.	Faro a Colón.	01/06/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ % de vitrinas colocadas.

**3. MUSEO DE LAS CASAS REALES**

QUÉ		COMO		QUIÉN	CUANDO	
Estrategia	Objetivo	Actividades/Acciones	Descripción	Responsable	Tiempos	Indicadores
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde a su servicio.	Dotar a los empleados de la debida identificación y uniforme, mejorando así la experiencia del usuario al momento de obtener el servicio.	Compra de uniformes para los empleados./ Solicitar los carnets de identificación.	Incluir en el POA del próximo año la solicitud para la compra de uniformes nuevos. / Realizar la solicitud a la Dirección de Recursos Humanos la entrega de carnets de identificación para los empleados.	Dirección General de Museos/ Dirección Fortaleza	30/12/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Cumplimiento del objetivo. / % de empleados con uniforme nuevo.



**PLAN DE ACCIÓN BASADO EN LOS RESULTADOS DE ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**4. MUSEO DE LA FAMILIA DOMINICANA, SIGLO XIX- CASA DEL TOSTADO**

QUÉ		COMO		QUIÉN	CUANDO	
Estrategia	Objetivo	Actividades/Acciones	Descripción	Responsable	Tiempos	Indicadores
Mejorar y actualizar los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos).	Contar con elementos materiales llamativos y de utilidad para el usuario.	Redactar y elaborar el material.	Analizar las debilidades del material existente y realizar la mejora correspondiente en los elementos materiales que se entrega al usuario.	Museo de la Familia	01/04/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Cumplimiento del objetivo.
Facilitar el acceso para así incluir a todos los usuarios.	Incluir una rampa para acceso de personas con algún tipo de limitación física.	Solicitar la construcción de una rampa que cualquier visitante con cualquier impedimento físico pueda acceder.	Incluir en el POA del próximo año la solicitud de construcción de una rampa, así también como la debida sensibilización al personal del museo, con el tema de los visitantes incapacitados, su atención y necesidades.	Museo de la Familia	30/12/2020	Cumplimiento del objetivo.
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde a su servicio.	Dotar a los empleados de la debida identificación y uniforme, mejorando así la experiencia del usuario al momento de obtener el servicio.	Compra de uniformes para los empleados./ Solicitar los carnets de identificación.	Incluir en el POA del próximo año la solicitud para la compra de uniformes nuevos. / Realizar la solicitud a la Dirección de Recursos Humanos la entrega de carnets de identificación para los empleados.	Museo de la Familia	30/12/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Cumplimiento del objetivo. / % de empleados con uniforme nuevo.
Solicitar los servicios de un restaurador para darle mantenimiento a piezas importantes.	Incluir en el staff técnico del museo, los servicios de un técnico restaurador para preservar las piezas importantes.	Solicitar el contrato de un especialista en restauración o asistencia técnica en restauración.	Realizar una requisición de personal a la Dirección de Recursos Humanos para la contratación de un especialista en conservación. / Solicitar a CENACOD de asistencia técnica para la restauración de piezas importantes.	Museo de la Familia	30/12/2020	% de piezas restauradas.



**PLAN DE ACCIÓN BASADO EN LOS RESULTADOS DE ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**5. MUSEO FORTALEZA DE SANTO DOMINGO**

QUÉ		COMO		QUIÉN	CUANDO	
Estrategia	Objetivo	Actividades/Acciones	Descripción	Responsable	Tiempos	Indicadores
Actualizar las informaciones del Monumento.	Contar con elementos materiales llamativos y de utilidad para el usuario.	Redactar y elaborar el material. / Elaborar e instalar bajante con las informaciones. / Hacer publicidad en las redes, brochures y bajantes.	Realizar la mejora correspondiente en los elementos materiales que se entrega al usuario.	Dirección Fortaleza de Santo Domingo	01/05/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Cumplimiento del objetivo.
Mejorar la señalización de las oficinas (ventanillas, módulos).	Facilitar el acceso de las oficinas, las ventanillas y módulos con la debida identificación y señalización.	Compra y colocación de la señalización requerida.	Incluir en el POA la compra y colocación de la señalización de las oficinas, ventanillas y/o módulos.	Dirección Fortaleza de Santo Domingo	01/05/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Cumplimiento del objetivo./ % de oficinas señalizadas.
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde a su servicio.	Dotar a los empleados de la debida identificación y uniforme, mejorando así la experiencia del usuario al momento de obtener el servicio.	Compra de uniformes para los empleados./ Solicitar los carnets de identificación.	Incluir en el POA del próximo año la solicitud para la compra de uniformes nuevos. / Realizar la solicitud a la Dirección de Recursos Humanos la entrega de carnets de identificación para los empleados.	Dirección Fortaleza de Santo Domingo	01/05/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Cumplimiento del objetivo. / % de empleados con uniforme nuevo.
Brindar un buen trato a los visitantes.	Mejorar la calidad de servicio al cliente ofrecido al usuario.	Solicitar capacitación en Atención al usuario / Servicio al cliente.	Solicitar a la Dirección de Recursos Humanos cursos en Atención al usuario y/o Servicio al cliente para capacitar a las empleados a fin de mejorar el trato que le da el personal al usuario.	Dirección Fortaleza de Santo Domingo	01/05/2020	Mejora en la calificación de la encuesta de satisfacción del próximo año./ Control de asistencia en capacitación realizada.