

		MATRIZ								
		Nombre	Plan de Mejora de Encuesta de Satisfaccion Ciudadana							
		Proceso	Planificación y Desarrollo			Código	MA-E-MX-PD-004			
	Fecha de Emisión	20/2/2019		Versión	1.0	Fecha Revisión	N/A			
No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
					Inicio	Fin				
1	Parqueos para usuarios no disponible	Incrementar parqueos a los usuarios que visitan el Ministerio.	Satisfacer la demanda de los usuarios	1. Identificar y evaluar el espacio fisico dentro del Ministerio para habilitar la disponibilidad de parqueos para los usuarios externos. 2. Señalizar los parqueos. 3. Elaborar comunicación para informar a los servidores públicos de la medida.	ago-19	jun-20	A determinar	Número de parqueos habilitados	Dirección Administrativa / Departamento de Seguridad / Dirección de Recursos Humanos	En diciembre del 2018, como seguimiento al Plan de Mejora de la encuesta de los servicios comprometidos realizada en el mes de agosto de ese mismo año, se habilitaron 12 parqueos en la calle que tiene acceso al lobby del edificio de la sede central del Ministerio. Entre ellos, se habilitaron para un parqueo para embarazada y otro para discapacitado.
2	Comunicación telefónica presenta dificultades para comuncarse.	Fortalecer sistema de comunicación telefónica	Mejorar comunicación externa e interna	1. Verificar sistema de funcionamiento de las lineas telefonicas. 2. Sensibilizar a los servidores tanto del area de recepcion como de aquellos que poseen telefonos en sus areas. 3. Realizar capacitaciones dirigido a todo el personal.	ago-19	dic-19	A determinar	Sistema de comunicación telefonica mejorado	1.Dirección de Tecnología de la comunicación e Información, y 2. Dirección de de Recursos Humanos	Se determinará el tipo de capacitación, ya sea fisica o a través de boletines de Recursos Humanos; asi como los grupos a quienes va dirigida. En la sensibilización, se le informará a todo el personal que el teléfono asignado es una herramienta de trabajo, y de cómo impacta su uso inadecuado en la imagen del ciudadano sobre nuestra institución.
3	Página web no ofrece la opción de consultas de proyectos.	Mejorar y actualizar la página web del Ministerio.	Habilitar la página web para mejorar la información sobre el estatus de los proyectos	1. Realizar un diagnóstico de la pagina. 2 Habilitar la consulta de proyectos. 3. Actualizar los servicios/formularios de solicitudes en la página web.	ago-19	ene-20	A determinar	Página web actualizada	Dirección de Tecnología de la Inforamcion y Comunicación.	

4	Mejora de la atención al ciudadano. (1.1)	Mejorar la atención al ciudadano.	Satisfacer las necesidades de los usuarios.	1.Hacer mejor rotación del personal, durante la hora del almuerzo. 2. Colocar un dispensador de agua (similar a los que se han estado comprando, el cual incluye el botellón dentro del mismo) y una cafetera industrial para ofrecer café a los usuarios. 3. Colocar materiales de información y entretenimiento en la mesa del area de espera. 4. Colocar horario de atención al cliente en la oficina y actualizar el que está en la página web.	jul-19	dic-20	A determinar	% del nivel de satisfacción de los usuarios, con las instalaciones y el servicio ofrecido.	Ventanilla Unica.	
5	Niveles de satisfacción de los atributos de calidad no fueron satisfechos (1)	Mejorar los niveles de satisfaccion de los atributos de calidad.	Incrementar los niveles de satisfacción de los atributos de calidad, expresado por los usuarios.	1. Evaluar los elementos de cada uno de los atributos monitoreados. 2. Establecer acciones para los elementos evaluados que no fueron satisfactorios.Monitorear los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos. 4. Dar seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para dar respuesta a los servicios. 5. Sensibilizar a las areas transversales (viceministerios y otras direcciones) del Ministerio.	ago-19	jun-20	A determinar	% de satisfacción de los atributos de calidad.	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Ventanilla Unica, areas temáticas y departamentos provinciales.	1.Usar Matriz de Tiempo de Respuesta . Ventanilla Unica será responsable de la sensibilización a las otras areas. La misma consiste sobre el impacto que tiene el retraso de la informacion con los compromisos asumidos en la Carta Compromiso Al Ciudadano y en sentido general. 2.Hacer comparaciones de las encuestas realizadas.