

De todos los aspectos evaluados solo 5 presentaron resultados por debajo del 96% de satisfacción, estos cuatro aspectos fueron:

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- Servicios recibidos vía la página web.

8 Plan de acción basado en los resultados

Tema	Acciones generales	Área responsable	Fecha de compromiso
Comodidad en el área de espera de los servicios	Se realizó la adquisición de un nuevo edificio a donde serán trasladadas las áreas de atención. Actualmente se está trabajando en la adecuación del mismo.	Dirección Administrativa y Financiera	Diciembre 2019
Estado físico del área de atención al usuario		Oficina de Atención al Usuario	
Cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	Análisis de los resultados de la encuesta por motivo de visita para verificar si los tiempos de los procesos evaluados corresponden a tiempos internos o tiempos establecidos por ley.	Oficina de Atención al Usuario	Agosto 2019
Tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado		Dirección de Planificación y Cooperación Internacional	
Servicios recibidos vía la página web	En la próxima encuesta incluir preguntas más detalladas sobre los servicios de la página web para poder analizar y enfocar los proyectos de mejora	Dirección de Planificación y Cooperación Internacional	Junio 2020