

República Digital

**GOBIERNO DIGITAL,
ABIERTO Y TRANSPARENTE**

Objetivo:

La Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos OPTIC es una herramienta de recolección de datos, que nos ayudará a conocer opiniones e impresiones, cualitativas y cuantitativas, de nuestra cartera de clientes; analizando entre otros aspectos su experiencia de servicio como usuarios, sus impresiones y valoraciones del centro de atención con el fin de extraer conclusiones y resultados, a partir de los cuales elaboraremos estrategias acordes con los resultados de la encuesta.

Tareas:

No.	Estrategias	Actividades
1	Planificación	<ul style="list-style-type: none">-Definir el canal de comunicación. Aplica Presencial.-Periodicidad: Anual.-Elaboración del cronograma.-Diseñar el formulario con cuestionamientos.-Cálculo y selección Muestreo.
2	Operativos	<ul style="list-style-type: none">-Formación del personal encuestador.-Impresión del material.-Levantamiento de la información.
3	Administrativo	<ul style="list-style-type: none">-Contabilizar y verificar muestras recolectadas.-Procesamiento y/o tabulación de la data.-Recopilación y seguimiento comentarios.-Realización del informe de gestión.-Análisis de datos.
4	Mecanismos Implementados	<ul style="list-style-type: none">-Conocer y trabajar sobre la matriz DAFO.-Establecer canales de comunicación con los ciudadanos por diferentes vías.- Recepción de quejas y resolución.-Mejoras continuas.

		<p>-Atención a las consultas de los ciudadanos.</p> <p>-Implementación y cumplimiento de procesos y/o procedimientos controles que garanticen la calidad del servicio.</p> <p>-Capacitación continua del personal.</p> <p>-Medición y monitoreo en tiempo real.</p> <p>Como Centro certificado por la norma ISO 9001:2015 nos regimos por sus principios básicos:</p> <p>-Institución enfocada al ciudadano: Nos enfocamos en satisfacer sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos de los usuarios y nos esforzamos por sobrepasar sus expectativas.</p> <p>-Liderazgo: Unidad de gestión y propósito de la institución. Creamos y mantenemos un clima laboral en el cual el personal esté completamente implicado y comprometido en alcanzar con los objetivos.</p> <p>-Participación del personal: Los recursos humanos de la institución son la esencia de esta y su implicación total permite que sus capacidades y potencial sea usada a favor de la organización.</p> <p>-Enfoque de los sistemas para la gestión y enfoque basado en procesos.</p> <p>-Mejora continua.</p> <p>-Análisis de datos y/o información para las tomas de decisiones efectivas.</p>
--	--	---

Cronograma

		30 Marzo-3 Abril	6Abril-10 abril	13 Abril-17 Abril	20 Abril-24Abril	27abril- 1 mayo	4-8 Mayo	11-15 Mayo	18-22 Mayo
1	canal de comunicaciones	X							
2	Periodicidad	X							
3	Diseño formulario	X							
4	Selección de muestra	X							
5	Formación personal	X							
6	Impresión material	X							
7	Levantamiento información		X	X	X	X			
8	Verificar muestras recolectadas		X	X	X	X			
9	Tabulación		X	X	X	X	X		
10	Realización informe de gestion							X	
11	Análisis de datos								X