

DICIEMBRE DE 2019



Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana

PLAN DE ACCION

RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN CIUDADANA

DIRECCION DE PROGRAMAS ESPECIALES

Referencia

Mediante el Decreto 03-19, el Ministerio de Administración Pública (MAP) establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

La encuesta de satisfacción está íntimamente ligada a la estrategia institucional de mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios. Son el punto de partida para tomar decisiones basados en la información cualitativa y cuantitativa que se obtenga de los cuestionarios aplicados a los clientes.

Los resultados obtenidos en la encuesta de Satisfacción Ciudadana del año 2019 arrojaron puntajes elevados en las 5 dimensiones evaluadas. Evidenciando niveles satisfactorios ante los ciudadanos-clientes que atendemos.

Debido a esto, el Plan de Acción se enfoca en explicar los mecanismos utilizados para alcanzar niveles elevados en nuestros resultados.

En ese sentido, más abajo detallamos algunas pautas para cada dimensión abarcada en la medición.

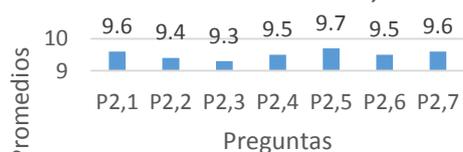
Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana (2019)

Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Dimensión No. 1: Elementos Tangibles	Apariencia de las Instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la Institución.		
Promedio Puntuación Obtenida	9,5		
Hallazgos	Acciones	Responsable	Fecha de Implementación
<p>Más del 90% de los usuarios indicaron que sentirse satisfechos con la dimensión de elementos tangibles. Evaluaron la Comodidad en el área de espera de la Institución, los elementos materiales visualmente llamativos, el estado físico del área de atención al usuario, las oficinas debidamente identificadas, la apariencia física de los empleados y la modernización de las instalaciones.</p>	Continuar con el mantenimiento apropiado de las áreas.	Gerencia de Servicios Generales	Continuo
	Mantener rotuladas e identificadas las diferentes áreas de la Institución.	Gerencia de Servicios Generales	Continuo
		Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional	Continuo
	Continuar gestionando mobiliarios y equipos tecnológicos apropiados, que facilitan el desenvolvimiento las labores diarias y las atenciones a los ciudadanos que nos visitan y requieren de nuestros servicios.	Dirección de Tecnología e Información	Continuo
		Dirección Administrativa	Continuo
		Dirección de Gestión Humana	Continuo
		Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional	Continuo
	Mantener al personal debidamente capacitado para dar las atenciones que requieren nuestros ciudadanos, en materia del servicio público que ofrecemos.	Gerencia de Capacitación y Desarrollo	Continuo
	Continuar socializando e implementando la política de calidad, el Código de vestimenta, el Código de Ética y los Valores institucionales.	Dirección de Programas Especiales	Continuo
		Dirección de Gestión Humana	Continuo
Gerencia de Capacitación y Desarrollo		Continuo	

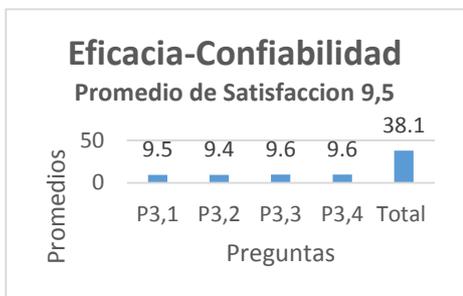
Elementos Tangibles

Promedio de Satisfacción 9,5



Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Dimensión No. 2: Eficacia y Confiabilidad	Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.		
Promedio Puntuación Obtenida	9,5		
Hallazgos	Acciones	Responsable	Fecha de Implementación
<p>El 95% de los ciudadanos encuestados opinaron de manera favorable en relación a la satisfacción de los servicios que ofrecemos en cuanto a la Seguridad de la Atención, el Cumplimiento de los plazos y los compromisos de calidad.</p>	Continuar con procesos y estructuras funcionales que busquen satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
		Gerencia de Control Interno	Continuo
	Continuar plasmando estrategias institucionales, Líneas de Acción, Objetivos y Metas busquen satisfacer las necesidades de nuestro ciudadanos y los grupos de interés en la planificación estrategia y operativa (PEI y POA)	Dirección General	Continuo
		Dirección de Programas Especiales	Continuo
	Continuar con la medición del clima laboral institucional y la aplicación de planes de mejoras.	Dirección de Gestión Humana	1 vez al año (Marzo-Abril 2020)
		Gerencia de Capacitación	1 vez al año (Marzo-Abril 2020)
	Continuar con la elaboración y aplicación de un Plan de Capacitación y Desarrollo según las necesidades de mejoras del personal y los requerimientos exigidos para el buen desempeño de sus funciones.	Dirección de Gestión Humana	Detección de Necesidades de Capacitación y Desarrollo es 1 vez al año/ Plan de Capacitación y Desarrollo es Continuo.
		Gerencia de Capacitación y Desarrollo	
	Continuar con la implementación de herramientas tecnológicas para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes, así como el seguimiento al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la seguridad laboral.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
		Dirección de Tecnología e Información	



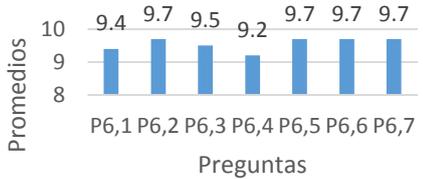
Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Dimensión No. 3: Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.														
Promedio Puntuación Obtenida	9,3														
Hallazgos	Acciones	Responsable	Fecha de Implementación												
<p>Los ciudadano/as encuestados mostraron satisfacción en el tiempo de dedicación del personal, tiempo de espera para la atención y en el tiempo que normalmente tarda la Institución para dar respuesta.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Capacidad de Respuesta Promedio de Satisfacción 9,3</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th> <th>Promedio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P4,1</td> <td>9.3</td> </tr> <tr> <td>P4,2</td> <td>9.3</td> </tr> <tr> <td>P4,3</td> <td>9.3</td> </tr> <tr> <td>P4,4</td> <td>9.4</td> </tr> <tr> <td>P4,5</td> <td>9.4</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Pregunta	Promedio	P4,1	9.3	P4,2	9.3	P4,3	9.3	P4,4	9.4	P4,5	9.4	Continuar Elaborando e Implementando el Plan de Capacitación y Desarrollo enfocado en eficientizar el rendimiento, orientado al cumplimiento de los objetivos metas institucionales y la atención ciudadana.	Direccion de Gestión Humana <hr/> Gerencia de Capacitación	Continuo
	Pregunta	Promedio													
	P4,1	9.3													
	P4,2	9.3													
	P4,3	9.3													
	P4,4	9.4													
	P4,5	9.4													
Continuar elaborando el Plan de Motivación Anual, el cual continúe actividades que buscan mantener en niveles óptimos el clima laboral y actitud adecuada para el buen desenvolvimiento.	Direccion de Gestión Humana <hr/> Gerencia de Capacitación	Continuo													
Continuar realizando el proceso de Evaluación de Desempeño basada en acuerdos entre el supervisor y el empleado. Esta evaluación mide el nivel de cumplimiento de las metas operacionales trazadas cada año.	Direccion de Gestión Humana <hr/> Gerencia de Capacitación	1 vez al año (Enero-Diciembre 2020)													
Mantener actualizados los manuales de procedimientos.	Gerencia de Control Interno	Continuo													
Mantener en funcionamiento la Oficina de Atención al Ciudadano.	Gerencia de Relaciones Publicas <hr/> Departamento de Atención al Ciudadano	Continuo													
Supervisar la gestión del Departamento de Atención al Ciudadano.	Gerencia de Relaciones Publicas	Continuo													

Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Dimensión No. 4: Seguridad	Conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos.												
Promedio Puntuación Obtenida	9,7												
Hallazgos	Acciones	Responsable	Fecha de Implementación										
<p>Los ciudadanos/nas evaluados indicaron alta satisfacción en relación al trato que da el personal, la profesionalidad del personal y la confianza que trasmite el personal.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Profesionalidad- Confianza en el Personal</p> <p style="text-align: center;">Promedio de Satisfacción 9,7</p> <table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Datos del Gráfico de Barras</caption> <thead> <tr> <th>Pregunta</th> <th>Promedio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P5,1</td> <td>9.7</td> </tr> <tr> <td>P5,2</td> <td>9.6</td> </tr> <tr> <td>P5,3</td> <td>9.7</td> </tr> <tr> <td>P5,4</td> <td>9.8</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Pregunta	Promedio	P5,1	9.7	P5,2	9.6	P5,3	9.7	P5,4	9.8	Continuar realizando el proceso de reclutamiento y selección e personal, en cumplimiento con las características del puesto y las competencias, valores e ideología de la institución.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
	Pregunta	Promedio											
	P5,1	9.7											
	P5,2	9.6											
	P5,3	9.7											
	P5,4	9.8											
	Mantener actualizado el proceso de Inducción a los empleados de nuevo Ingreso.	Dirección de Gestión Humana	Continuo										
		Gerencia de Capacitación y Desarrollo											
		Gerencia de Control Interno											
	Continuar Elaborando e Implementando el Plan de Capacitación y Desarrollo enfocado en eficiencia del rendimiento, orientado al cumplimiento de los objetivos metas institucionales y la atención ciudadana.	Dirección de Gestión Humana	Continuo										
Gerencia de Capacitación y Desarrollo													
Continuar realizando el proceso de Evaluación de Desempeño basada en acuerdos entre el supervisor y el empleado. Esta evaluación mide el nivel de cumplimiento de las metas operacionales trazadas cada año.	Dirección de Gestión Humana	Continuo											
	Gerencia de Capacitación y Desarrollo												
Continuar elaborando el Plan de Motivación Anual, el cual contiene actividades que buscan mantener en niveles óptimos el clima laboral y actitud adecuada para el buen desenvolvimiento.	Dirección de Gestión Humana	Continuo											
	Gerencia de Capacitación y Desarrollo												

Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Dimensión No. 5: Empatía	Atención individualizada que ofrecen las instituciones sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación comprensión de parte del ciudadano/usuario.																		
Promedio Puntuación Obtenida	9,5																		
Hallazgos	Acciones	Responsable	Fecha de Implementación																
<p>Los ciudadanos/nas evaluados mostraron alta satisfacción en relación a las atenciones recibidas por el personal de la institución. Esto se tradujo en un puntaje promedio de 9,5 para la dimensión de la Empatía. La evaluación abarco temas como el horario de atención al público, facilidad de conseguir la cita, instalaciones de fácil localización, información proporcionada clara y comprensible y atención personalizada.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">Empatia-Accesibilidad Promedio de Satisfaccion 9,5</p>  <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>Preguntas</th> <th>Promedios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>P6,1</td><td>9.4</td></tr> <tr><td>P6,2</td><td>9.7</td></tr> <tr><td>P6,3</td><td>9.5</td></tr> <tr><td>P6,4</td><td>9.2</td></tr> <tr><td>P6,5</td><td>9.7</td></tr> <tr><td>P6,6</td><td>9.7</td></tr> <tr><td>P6,7</td><td>9.7</td></tr> </tbody> </table> </div>	Preguntas	Promedios	P6,1	9.4	P6,2	9.7	P6,3	9.5	P6,4	9.2	P6,5	9.7	P6,6	9.7	P6,7	9.7	Mantener horarios asequibles para los ciudadanos.	Departamento de Atención al Ciudadano	Continuo
	Preguntas	Promedios																	
	P6,1	9.4																	
	P6,2	9.7																	
	P6,3	9.5																	
	P6,4	9.2																	
	P6,5	9.7																	
P6,6	9.7																		
P6,7	9.7																		
Mantener Oficinas regionales y cede central en zonas estratégicas que faciliten el traslado de nuestro ciudadanos.	Direccion Administrativa Departamento de Atención al Ciudadano	Continuo																	
Continuar proporcionando facilidades de comunicación de nuestros usuarios, a través de la oficina virtual, la página web institucional y las diferentes sedes sociales.	Direccion de Tecnología e Información	Continuo																	
	Direccion de Comunicaciones																		
	Departamento de Atención al Ciudadano																		
Mantener en funcionamiento la Oficina de Atención al Ciudadano.	Gerencia de Relaciones Publicas	Continuo																	
Continuar realizando el proceso de reclutamiento y selección e personal, en cumplimiento con las características del puesto y las competencias, valores e ideología de la institución.	Direccion de Gestión Humana	Continuo																	

Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Dimensión No. 5: Empatía	Atención individualizada que ofrecen las instituciones sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación comprensión de parte del ciudadano/usuario.																		
Promedio Puntuación Obtenida	9,5																		
Hallazgos	Acciones	Responsable	Fecha de Implementación																
<p>Los ciudadanos/nas evaluados mostraron alta satisfacción en relación a las atenciones recibidas por el personal de la institución. Esto se tradujo en un puntaje promedio de 9,5 para la dimensión de la Empatía. La evaluación abarco temas como el horario de atención al público, facilidad de conseguir la cita, instalaciones de fácil localización, información proporcionada clara y comprensible y atención personalizada.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Empatia-Accesibilidad</p> <p style="text-align: center;">Promedio de Satisfaccion 9,5</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th> <th>Promedio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>P6,1</td><td>9.4</td></tr> <tr><td>P6,2</td><td>9.7</td></tr> <tr><td>P6,3</td><td>9.5</td></tr> <tr><td>P6,4</td><td>9.2</td></tr> <tr><td>P6,5</td><td>9.7</td></tr> <tr><td>P6,6</td><td>9.7</td></tr> <tr><td>P6,7</td><td>9.7</td></tr> </tbody> </table> </div>	Pregunta	Promedio	P6,1	9.4	P6,2	9.7	P6,3	9.5	P6,4	9.2	P6,5	9.7	P6,6	9.7	P6,7	9.7	Mantener actualizado el proceso de Inducción a los empleados de nuevo Ingreso.	Direccion de Gestión Humana Gerencia de Capacitación y Desarrollo Gerencia de Control Interno	Continuo
	Pregunta	Promedio																	
	P6,1	9.4																	
	P6,2	9.7																	
	P6,3	9.5																	
	P6,4	9.2																	
P6,5	9.7																		
P6,6	9.7																		
P6,7	9.7																		
Continuar Elaborando e Implementando el Plan de Capacitación y Desarrollo enfocado en eficientizar el rendimiento, orientado al cumplimiento de los objetivos metas institucionales y la atención ciudadana.	Direccion de Gestión Humana Gerencia de Capacitación y Desarrollo	Continuo																	
Continuar realizando el proceso de Evaluación de Desempeño basada en acuerdos entre el supervisor y el empleado. Esta evaluación mide el nivel de cumplimiento de las metas operacionales trazadas cada año.	Direccion de Gestión Humana Gerencia de Capacitación y Desarrollo	Continuo																	
Continuar elaborando el Plan de Motivación Anual, el cual contiene actividades que buscan mantener en niveles óptimos el clima laboral y actitud adecuada para el buen desenvolvimiento.	Direccion de Gestión Humana Gerencia de Capacitación y Desarrollo	Continuo																	