



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

Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)

Qué		Cómo		Quién	Cuándo	
Estrategia	Objetivo	Actividades/acciones	Descripción	Responsable	Tiempos	Indicadores
Mejorar la comodidad en el área de espera de los servicios en la institución.	Que nuestros usuarios/ clientes se sientan cómodos en las áreas de espera de los servicios en la institución.	Compra y adquisición de los mobiliarios que permitirán la comodidad de nuestros usuarios/ clientes.	Incluir en el presupuesto los recursos para adquirir los mobiliarios de las áreas de espera de la institución.	Deptos. Administrativo, Compras.	2020	Fotos con mobiliarios. Resultados con mejores calificaciones en la encuesta de satisfacción ciudadana.
Identificar debidamente las oficinas (ventanillas, módulos).	Facilitar el acceso de los usuarios/ clientes con la debida identificación a las oficinas y los módulos de la institución.	Compra y colocación de las señalizaciones en los módulos y oficinas.	Presupuestar los recursos para la compra de las señalizaciones y colocarlas en un lugar visible.	Deptos. Administrativo, Compras.	2020	Fotos de las áreas señalizadas. Resultados con mejores calificaciones en la encuesta de satisfacción ciudadana.
Modernizar las instalaciones y los equipos.	Facilitar el acceso y la prestación de los servicios a	Dotar las oficinas de los equipos necesarios y acorde a los tiempos para	Programar, presupuestar y adquirir computadoras,	Deptos. TIC, Administrativo, Compras.	2020	Fotos de las áreas con los nuevos equipos.

	nuestros usuarios/ clientes.	suplir las necesidades de los usuarios.	impresoras entre otros equipos necesarios para ofrecer el servicio.			Resultados con mejores calificaciones en la encuesta de satisfacción ciudadana.
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizable.	Que nuestros usuarios puedan acceder a las instalaciones de la institución.	Determinar cuáles oficinas están ubicadas en zonas de difícil acceso.	Ubicar las oficinas que puedan ser desplazadas, en zonas de fácil acceso.	Depto. Gestión Territorial, Compras, Administrativo.	2020	Fotos de las áreas con los nuevos equipos. Resultados con mejores calificaciones en la encuesta de satisfacción ciudadana.