

Programación anual para la realización de encuesta de satisfacción ciudadana

La encuesta de satisfacción ciudadana será implementada de acuerdo a la programación del Plan Operativo anual 2020.

Plan Operativo Anual (POA)

Título	Tamaño	Publicación	Descargar
Plan Operativo Anual 2020	400.51 kb	09-01-2020	Descargar
Plan Operativo Anual 2019	529.88 kb	02-05-2019	Descargar
Plan Operativo Anual 2018	344.44 kb	01-11-2018	Descargar

Descarga **ADOBE READER** Si no puedes ver los documentos, es posible que no tenga instalado, **ADOBE READER**. Haga **CLICK** en el botón para instalarlo.

Print screen del Plan Operativo Anual de PyD 2020

		Cambio 2019.							
51	Desarrollo Institucional	Elevado el estándar de calidad institucional.	Seguimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes/usuarios.	10	10	1	Realizar seguimiento a los servicios comprometidos en la CCC y elaborar informe.	2	
52				Porcentaje de Cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).			2	Realizar seguimiento a los buzones de sugerencias y elaborar informe.	2
53				Número de informes de los Buzones de Sugerencias	3	3	3	Realizar seguimiento a las encuestas de expectativas (interna y externa) y elaborar informe.	2
54				Número de informes de satisfacción al cliente	3	3	4	Dar a conocer los informes a la Alta Gerencia.	2
55				Número de informes de expectativa interna y externa	3	3	5	Aplicar las medidas correctivas correspondientes para los casos que apliquen.	2
56									

Esta es la programación de la encuesta extendida

Reporte de Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.pdf - Adobe Acrobat Standard

File Edit View Document Comments Forms Tools Advanced Window Help
Create PDF Combine Files Export Start Meeting Secure Sign Review & Comment

21 / 40 125% Find

V. Programación anual para la realización de encuesta de satisfacción ciudadana

La encuesta de satisfacción ciudadana será implementada de acuerdo a la programación del Plan Operativo anual 2020.

SIMV Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Indicador de Satisfacción Ciudadana		DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CRONOGRAMA DE TRABAJO PROGRAMACIÓN ANUAL PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2019-2020				
NO.	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1		Redactar reporte de seguimiento al plan de acción basado en los resultados de la encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión	Reporte de seguimiento al plan de acción basado en los resultados de la encuesta y evidencia de sus resultados.	25 de noviembre 2019	06 de diciembre 2019
2	Cumplir con el Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP) el cual indica la realización de las encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores: OI.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos y OI.7: Índice de Satisfacción Ciudadana.	Asignar responsable de la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Comité de Calidad.	Acta de Comité de Calidad	3 de enero 2020	3 de enero 2020
3		Realizar Ficha Técnica de la Encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión/Equipo de trabajo	Ficha Técnica de encuesta de satisfacción ciudadana	6 de enero 2020	24 de enero 2020
4		Remitir al MAP ficha técnica para aprobación	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión/Equipo de trabajo	Correo electrónico remitido al MAP y correo de aprobación del MAP.	24 de enero 2020	31 de enero 2020
5		Preparar encuesta en la plataforma seleccionada en la ficha técnica aprobada	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión/Equipo de trabajo	Formato de encuesta para ser aplicada física o digital.	3 de febrero 2020	14 de febrero 2020
6		Recopilar respuestas de la encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión/Equipo de trabajo	Pruebas de aplicación de la encuesta a los clientes.	14 de febrero 2020	27 de marzo 2020
8		Redactar reporte de resultados de la encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión	Reporte de resultados de la encuesta de Satisfacción Ciudadana	30 de marzo 2020	10 de abril 2020
9		Crear plan de acción basado en los resultados de la encuesta	Dirección de Planificación y Desarrollo/División de Calidad en la Gestión	Plan de acción elaborado en base a los resultados de la encuesta de Satisfacción Ciudadana	30 de marzo 2020	10 de abril 2020

11:39 a.m. 11/22/20