



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

MATRIZ

Nombre		Plan de Mejora de Encuesta de Satisfacción Ciudadana								
Proceso		Planificación y Desarrollo			Código	MA-E-MX-PD-004				
Fecha de Emisión	20/2/2019		Versión	1.0	Fecha Revisión	N/A				
No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
					Inicio	Fin				
1	Parqueos insuficientes para usuarios	Incrementar parqueos a los usuarios que visitan el Ministerio.	Satisfacer la demanda de los usuarios.	1. Identificar y evaluar el espacio físico dentro del Ministerio para habilitar la disponibilidad de parqueos para los usuarios externos. 2. Controlar y garantizar el uso exclusivo de los parqueos establecidos para los ciudadanos/usuarios.	ago-20	jun-21	A determinar	Número de parqueos habilitados	Dirección Administrativa / Departamento de Seguridad / Departamento de Transportación	En diciembre del 2018, como seguimiento al Plan de Mejora de la encuesta de los servicios comprometidos realizada en el mes de agosto de ese mismo año, se habilitaron 12 parqueos en la calle que tiene acceso al lobby del edificio de la sede central del Ministerio. Entre ellos, se habilitaron para un parqueo para embarazada y otro para discapacitado.
2	Dificultad en la comunicación telefónica	Fortalecer sistema de comunicación telefónica	Mejorar comunicación externa e interna	1. Verificar sistema de funcionamiento de las líneas telefónicas. 2. Sensibilizar a los servidores tanto del área de recepción como de aquellos que poseen teléfonos en sus áreas.	ago-20	mar-21	A determinar	Sistema de comunicación telefónica mejorado	1. Dirección de Tecnología de la Comunicación e Información, y 2. Dirección de Recursos Humanos	En la sensibilización, se le informará a todo el personal que el teléfono asignado es una herramienta de trabajo, y de cómo impacta su uso inadecuado en la imagen del ciudadano sobre nuestra institución.
3	Página web no está actualizada conforme a las necesidades de los ciudadanos/usuarios.	Mejorar y actualizar la página web del Ministerio.	Habilitar la página web para mejorar la información sobre el estatus de los proyectos	1. Realizar un diagnóstico de la página. 2. Habilitar la consulta de proyectos. 3. Actualizar los servicios/formularios de solicitudes en la página web.	ago-20	dic-20	A determinar	Página web actualizada	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.	

4	Niveles de satisfacción de los atributos de calidad que no fueron satisfactorios.	Mejorar los niveles de satisfacción de los atributos de calidad.	Incrementar los niveles de satisfacción de los atributos de calidad, expresado por los usuarios.	<p>1. Establecer acciones para los elementos evaluados que no fueron satisfactorios. 2. Monitorear los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos. 3. Dar seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para dar respuesta a los servicios. 4. Sensibilizar a las áreas transversales (viceministerios y otras direcciones) del Ministerio.</p>	ago-20	jun-21	A determinar	% de satisfacción de los atributos de calidad.	<p>Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Ventanilla Unica, Dirección de Participación Social, Dirección de Educación y Divulgación Ambientales. Dirección de Información Ambiental y RRNN, áreas temáticas y departamentos provinciales.</p>	<p>.Usar Matriz de Tiempo de Respuesta . Ventanilla Unica y la Dirección de Planificación y Desarrollo serán los responsables de la sensibilización a las otras áreas. La misma consiste sobre el impacto que tiene el retraso de la información con los compromisos asumidos en la Carta Compromiso Al Ciudadano y en sentido general.</p>
---	-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--------	--------------	------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------