

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, Para la muestra de 6 entrevistados, se concluye con una satisfacción general de 100%, mientras que los resultados promedios para las dimensiones evaluadas se sitúan sobre los 9 puntos en la escala de 10 posiciones.

Con el propósito de mantener los niveles de satisfacción y establecer las mejoras a los aspectos que inciden en los aspectos del servicio agrupados por dimensiones, se identificaron las acciones que deben ser establecidas, las cuales quedaron plasmadas en el plan de acción que a continuación se presenta y que a la vez se incluye como anexo en este informe.

La ejecución de este plan será coordinado y gestionado por la Dirección de Planificación y Desarrollo- DPyD, en coordinación con las áreas implicadas en el establecimiento de las acciones de mejora, a fin de mantener la mejora continua en el proceso de satisfacción de los clientes externos.

7. ANEXOS

7.1. PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCION, ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA					Fecha de emisión : 28/07/2020	
Proceso	Aspectos de Mejora	Acciones de Mejora	Objetivo	Área Responsable	Temp	
					Inicio	Fin
Satisfacción del Cliente Externo	1. Elementos Tangibles	1.1 Acondicionar puertas de acceso a las instalaciones tanto internas como externa. 1.2 Adecuar baño del primer piso y segundo piso.	Garantizar condiciones óptimas de funcionamiento e imagen en toda la infraestructura internas y externas en áreas de recepción de visitantes.	Dirección de Administrativa y Financiera - DAF	01/07/2020	30/06/2021
	2. Eficacia y Confiabilidad	2.1 Capacitación al personal en Servicio al Cliente. 2.2 Socializar Catálogo de Servicios. 2.3 Socializar procedimiento de atención y recepción de visitantes.	Mantener la estandarización en la presentación de la información relacionada a los servicios institucionales.	Dirección de Planificación y Desarrollo - DPyD	01/07/2020	30/06/2021
	3. Capacidad de respuesta	3.1 Concluir proceso de simplificación de trámites República Digital. 3.2 Establecer monitoreo para las visitas al portal WEB institucional.	Optimizar el tiempo de respuesta a los servicios relacionados con las concesiones y autorizaciones mineras.	Dir. Jurídica - DPyD - TIC	01/07/2020	30/06/2021
	4. Empatía y Accesibilidad	4.1 Continuar la socialización del Catálogo de Servicios del MEMRD.	Compartir la información relacionada a los servicios con los clientes/ciudadanos y grupos de interés.	Dirección de Planificación y Desarrollo - DPyD	01/07/2020	30/06/2021
	5. Satisfacción General	5.1 Trabajar la Cultura del MEMRD enfocado en los servicios que ofrece la Institución. 5.2 Capacitación para reforzar la integración y el empoderamiento de cada servidor.	Reforzar las competencias profesionales del personal cuyas funciones repercuten en la calidad de los servicios institucionales.	Dir. De Recursos Humanos	01/07/2020	30/06/2021