



**PLAN DE ACCIÓN 2020 BASADO EN LOS RESULTADOS DE ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS A LAS ASFL REGISTRADAS EN LA INSTITUCIÓN QUE DESARROLLAN PROGRAMAS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL DIRIGIDOS A NNA.**

**Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)**

Qué		Cómo		Quién	Cuándo	
Estrategia	Objetivo	Actividades/acciones	Descripción	Responsable	Tiempos	Indicadores/medios de verificación
<b>Identificar debidamente las oficinas (ventanillas, módulos).</b>	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.	2021	Fotos de las oficinas debidamente identificadas. Resultados con mejores calificaciones en la encuesta de satisfacción ciudadana.
<b>Garantizar que los usuarios sientan la seguridad y confianza de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.</b>	Establecer estándares de calidad que garanticen un servicio excelente y satisfactorio.	-Determinar los factores que propiciaron la inseguridad de nuestros usuarios/clientes a la hora de recibir el servicio. -Capacitar a los servidores responsables de	-Analizar los procesos de los servicios para identificar las posibles mejoras. -Determinar las capacitaciones necesarias para los servidores e incluirlas en el Plan de	-Deptos. Planificación y Desarrollo/ RR HH.	2021	Resultados de análisis de los procesos del servicio. Plan de capacitaciones. / Resultados con mejores calificaciones de la encuesta

		ofrecer los servicios solicitados.	capacitaciones institucionales.			de satisfacción ciudadana.
<b>Establecer y cumplir con los plazos de tramitación o de realización de la gestión.</b>	Fijar plazos para respuestas y entregas de servicios.	Identificar los tiempos necesarios y adecuados para la entrega de los servicios y estandarizarlos.	Simplificar trámites y eliminar burocracias para disminuir los tiempos.	Deptos. Planificación y Desarrollo, departamentos que ofrecen los servicios.	2021	Trámite simplificado y estandarizado. Resultados con mejores calificaciones en la encuesta de satisfacción ciudadana.
<b>Que el personal dedique un tiempo suficiente y satisfactorio a los usuarios.</b>	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/ clientes.	Capacitar los servidores con relación al trato y tiempo satisfactorio para con nuestros usuarios.	Solicitar las capacitaciones	Deptos. Planificación y Desarrollo/ RR HH.	2021	Capacitaciones realizadas. Encuestas con mejores calificaciones.
<b>Disminuir el tiempo de respuesta de la institución a los usuarios.</b>	Fijar plazos para respuestas y entregas de servicios.	Identificar los tiempos necesarios y adecuados para la entrega de los servicios y estandarizarlos.	Simplificar trámites y eliminar burocracias para disminuir los tiempos.	Deptos. Planificación y Desarrollo, departamentos que ofrecen los servicios.	2021	Trámite simplificado y estandarizado. Resultados con mejores calificaciones en la encuesta de satisfacción ciudadana.
<b>Mejorar o adecuar la disposición de la institución para ayudar a los usuarios en la obtención de los servicios.</b>	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/ clientes.	Disponer de los recursos humanos necesarios para responder la demanda de servicios en la institución.	Planificar y contratar los RR HH de acuerdo a las necesidades determinadas.	RR HH	2021	Planificación en el POA de los recursos humanos.

<b>La profesionalidad del personal que le atendió.</b>	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/ clientes.	Capacitar a los servidores de acuerdo al servicio que ofrece.	Determinar las capacitaciones y aplicarlas a los servidores.	RR HH	2021	Plan de capacitaciones. Capacitaciones realizadas. Resultados de encuestas con mejores calificaciones.
<b>Modernizar las instalaciones y los equipos.</b>	Facilitar el acceso y la prestación de los servicios a nuestros usuarios/ clientes.	Dotar las oficinas de los equipos necesarios y acorde a los tiempos para suplir las necesidades de los usuarios.	Programar, presupuestar y adquirir computadoras, impresoras entre otros equipos necesarios para ofrecer el servicio.	Deptos. TIC, Administrativo, Compras.	2021	Fotos de las áreas con los nuevos equipos. Resultados con mejores calificaciones en la encuesta de satisfacción ciudadana.
<b>Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.</b>	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.	2021	Fotos de las áreas con los nuevos equipos. Resultados con mejores calificaciones en la encuesta de satisfacción ciudadana.
<b>Facilitar el acceso y navegación de los usuarios a la página web institucional.</b>	Garantizar un acceso fácil a nuestra página web.	Actualizar y simplificar la página web de la institución.	Modernizar la página web de la institución según	Dpto. TIC	2021	Página web actualizada. Resultados de encuestas con

			los requerimientos.			mejores calificaciones.
--	--	--	------------------------	--	--	----------------------------