



**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**Dpto. Gestión de Calidad**

Cronograma aplicación de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana

No.	Actividad	Objetivo	Indicador	Tiempo de Realización											
				Septiembre 2020				Octubre 2020				Noviembre 2020			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Reunión de socialización con las unidades donde se prestan los servicios	Socializar el proceso de implementación de las encuestas y el objetivo que se pretende	Minutas de reunión	■	■										
2	Entrega de Encuestas	Suministrar las encuestas que serán aplicadas a los ciudadanos/clientes	Acuse de recibo	■	■										
3	Aplicación de Encuestas	Aplicar las encuestas a los ciudadanos clientes	Encuestas completadas			■	■	■	■	■					
4	Supervisión	Dar seguimiento a la aplicación del proceso y garantizar que no sucedan contratiempos	Visitas a las unidades donde se aplican las encuestas			■		■		■					
5	Retiro de encuestas completadas	Compilar las encuestas completadas para su tabulación	Acuse de recibo								■				
6	Tabulación de encuestas	Tabular las encuestas completadas	Encuestas tabuladas								■	■			
7	Realizar informe de resultados	Emitir informe de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana	Informe									■	■		
8	Remisión de informe	Remitir informe al MAP	Correo electrónico de remisión												■