



Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana

# PLAN DE ACCION

## MEDICION DE LA SATISFACCION 2020



DIRECCION DE  
PROGRAMAS ESPECIALES  
NOVIEMBRE 2020

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Introducción	3
Metodología	4
Matrices de Mejora	5-11
▪ Elemento Tangibles	6
▪ Eficacia-Confiableidad	7
▪ Capacidad de Respuesta	8
▪ Profesionalidad/Confianza en el Personal	9
▪ Empatía/Accesibilidad	10-11

Mediante la resolución **03-2019**, el Ministerio de Administración Pública (MAP) establece el proceso para la realización de la **Encuesta de Satisfacción Ciudadana**, en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

**La Encuesta de Satisfacción** está íntimamente ligada a la Estrategia Institucional de mantener y mejorar la Calidad de nuestros servicios es el punto de partida para tomar decisiones basados en la información cualitativa y cuantitativa que se obtenga de los cuestionarios aplicados a nuestros clientes.

Los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del año 2020 arrojaron resultados satisfactorios en cada una de las dimensiones evaluadas por nuestros ciudadanos-clientes.

Por lo antes expuesto, el Plan de Acción se enfoca en explicar los mecanismos utilizados para mantener niveles más elevados en nuestros resultados.

Debido a esto, más abajo detallamos los Hallazgos y Acciones de Mejora para cada dimensión de las ya mencionadas.

## Metodología

La Encuesta de Satisfacción tuvo un enfoque de evaluación de cinco (5) dimensiones, que corresponden al modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrecidos en las instalaciones de la Institución.

Los datos fueron tabulados y se obtuvo un promedio de satisfacción por dimensión, mediante la consideración de cada uno de los sub-indicadores que contiene el formulario de la encuesta.

El modelo SERVQUAL mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones descritas a continuación:

### **Dimensión No. 1: Elementos Tangibles**

Apariencia de las Instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la Institución.

- Comodidad en el área de espera de la Institución
- Elementos materiales visualmente llamativos
- Estado físico del área de atención al usuario
- Oficinas debidamente identificadas
- Apariencia física de los empleados
- Modernización de las instalaciones

**Dimensión No. 2: Eficacia y Confiabilidad**  
Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.

- Seguridad de la Atención
- Cumplimiento de los plazos
- Cumplimiento de los compromisos de calidad

**Dimensión No. 3: Capacidad de Respuesta**  
Disposición y voluntad para ayudar los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.

- Tiempo de dedicación del personal
- Tiempo de espera para la atención
- Tiempo normalmente tarda la Institución para dar respuesta

### **Dimensión No. 4: Seguridad**

Conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos.

- Trato que da el personal
- Profesionalidad del personal
- Confianza que trasmite el personal

### **Dimensión No. 5: Empatía**

Atención individualizada que ofrecen las instituciones sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación comprensión de parte del ciudadano/usuario.

- Información proporcionada en el trámite

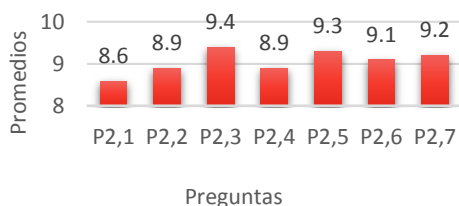
- Horario de atención al público
- Facilidad de conseguir la cita
- Instalaciones de fácil localización
- Información proporcionada clara y comprensible
- Atención personalizada

# Matrices de Mejora

## Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana

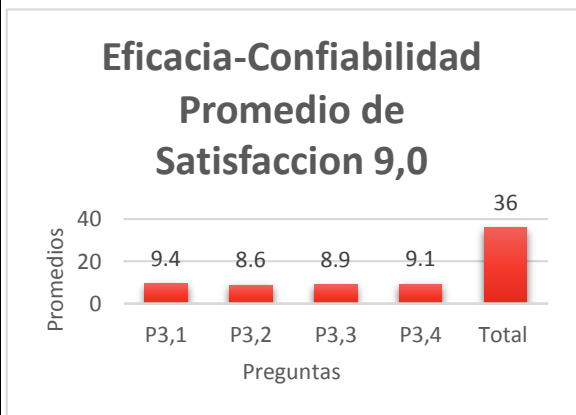
Dimensión No. 1 Elementos Tangibles	Apariencia de las Instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la Institución.		
Resultado Obtenido	<b>9.1</b>		
Hallazgos	Acciones	Responsable	Ejecución
<p>Más del 90% de los usuarios indicaron que sentirse satisfechos con la dimensión de elementos tangibles. Evaluaron la Comodidad en el área de espera de la Institución, los elementos materiales visualmente llamativos, el estado físico del área de atención al usuario, las oficinas debidamente identificadas, la apariencia física de los empleados y la modernización de las instalaciones.</p>	Continuar con el mantenimiento apropiado de las áreas.	Gerencia de Servicios Generales	Continuo
	Mantener rotuladas e identificadas las diferentes áreas de la Institución.	Gerencia de Servicios Generales	Continuo
		Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional	Continuo
	Continuar gestionando mobiliarios y equipos tecnológicos apropiados, que facilitan el desenvolvimiento de las labores diarias y las atenciones a los ciudadanos que nos visitan y requieren de nuestros servicios.	Dirección de Tecnología e Información	Continuo
		Dirección Administrativa	Continuo
		Dirección de Gestión Humana	Continuo
		Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional	Continuo
	Mantener al personal debidamente capacitado para dar las atenciones que requieren nuestros ciudadanos, en materia del servicio público que ofrecemos.	Gerencia de Capacitación y Desarrollo	Continuo
	Continuar socializando e implementando la política de calidad, el Código de Vestimenta, el Código de Ética y los Valores Institucionales.	Dirección de Programas Especiales	Continuo
		Dirección de Gestión Humana	Continuo
Gerencia de Capacitación y Desarrollo		Continuo	

### Elementos Tangibles Promedio de Satisfacción (9,1)



## Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana

<b>Dimensión No. 2 Eficacia y Confiabilidad</b>	Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.			
<b>Promedio Puntuación Obtenida</b>	<b>9.0</b>			
<b>Hallazgos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Ejecución</b>	
<p>El 90% de los ciudadanos encuestados opinaron de manera favorable en relación a la satisfacción de los servicios que ofrecemos en cuanto a la Seguridad de la Atención, el Cumplimiento de los plazos y los compromisos de calidad.</p>	<p>Continuar con procesos y estructuras funcionales que busquen satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés.</p>	Dirección de Gestión Humana	Continuo	
		Gerencia de Control Interno	Continuo	
		Dirección General	Continuo	
		Dirección de Programas Especiales	Continuo	
		Continuar con la medición del clima laboral institucional y la aplicación de planes de mejoras.	Dirección de Gestión Humana	1 vez al año (Marzo-Abril 2020)
		Gerencia de Capacitación	1 vez al año (Marzo-Abril 2020)	
		Continuar con la elaboración y aplicación de un Plan de Capacitación y Desarrollo según las necesidades de mejoras del personal y los requerimientos exigidos para el buen desempeño de sus funciones.	Dirección de Gestión Humana	Detección de Necesidades de Capacitación y Desarrollo es 1 vez al año/ Plan de Capacitación y Desarrollo es Continuo.
		Gerencia de Capacitación y Desarrollo		





	Continuar con la implementación de herramientas tecnológicas para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes, así como el seguimiento al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la seguridad laboral.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
		Dirección de Tecnología e Información	

### Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana

<b>Dimensión No. 3: Capacidad de Respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.														
<b>Promedio Puntuación Obtenida</b>	<b>8.6</b>														
<b>Hallazgos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Ejecución</b>												
<p>Los ciudadano/as encuestados mostraron satisfacción de un 86% en el tiempo de dedicación del personal, tiempo de espera para la atención y en el tiempo que normalmente tarda la Institución para dar respuesta.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>Capacidad de Respuesta Promedio de Satisfacción 8,6</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th> <th>Promedio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P4,1</td> <td>9.0</td> </tr> <tr> <td>P4,2</td> <td>8.2</td> </tr> <tr> <td>P4,3</td> <td>8.3</td> </tr> <tr> <td>P4,4</td> <td>8.9</td> </tr> <tr> <td>P4,5</td> <td>8.8</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Pregunta	Promedio	P4,1	9.0	P4,2	8.2	P4,3	8.3	P4,4	8.9	P4,5	8.8	Continuar Elaborando e Implementando el Plan de Capacitación y Desarrollo enfocado en eficientizar el rendimiento, orientado al cumplimiento de los objetivos metas institucionales y la atención ciudadana.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
	Pregunta	Promedio													
	P4,1	9.0													
	P4,2	8.2													
	P4,3	8.3													
	P4,4	8.9													
P4,5	8.8														
		Gerencia de Capacitación													
	Continuar elaborando el Plan de Motivación Anual, el cual continúe actividades que buscan mantener en niveles óptimos el clima laboral y actitud adecuada para el buen desenvolvimiento.	Dirección de Gestión Humana	Continuo												
		Gerencia de Capacitación													
	Continuar realizando el proceso de Evaluación de Desempeño basada en acuerdos entre el supervisor y el empleado. Esta evaluación mide el nivel de cumplimiento de las metas operacionales trazadas cada año.	Dirección de Gestión Humana	Continuo												
		Gerencia de Capacitación													

	Mantener actualizados los manuales de procedimientos.	Gerencia de Control Interno	Continuo
	Mantener en funcionamiento la Oficina de Atención al Ciudadano.	Gerencia de Relaciones Publicas Departamento de Atención al Ciudadano	Continuo
	Supervisar la gestión del Departamento de Atención al Ciudadano.	Gerencia de Relaciones Publicas	Continuo

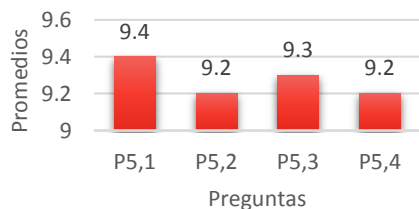
<b>Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana</b>															
<b>Dimensión No. 4 Seguridad</b>	Conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos.														
<b>Promedio Puntuación Obtenida</b>	9.3														
<b>Hallazgos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Ejecución</b>												
<p>Los ciudadanos/nas evaluados indicaron alta satisfacción en relación al trato que da el personal, la profesionalidad del personal y la confianza que trasmite el personal. Reflejaron un 93% de satisfacción.</p> <div data-bbox="84 1276 701 1608" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Profesionalidad-Confianza en el Personal</caption> <thead> <tr> <th>Pregunta</th> <th>Promedio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P5,1</td> <td>9.4</td> </tr> <tr> <td>P5,2</td> <td>9.2</td> </tr> <tr> <td>P5,3</td> <td>9.3</td> </tr> <tr> <td>P5,4</td> <td>9.2</td> </tr> <tr> <td><b>Promedio de Satisfacción</b></td> <td><b>9,3</b></td> </tr> </tbody> </table> </div>	Pregunta	Promedio	P5,1	9.4	P5,2	9.2	P5,3	9.3	P5,4	9.2	<b>Promedio de Satisfacción</b>	<b>9,3</b>	Continuar realizando el proceso de reclutamiento y selección de personal, en cumplimiento con las características del puesto y las competencias, valores e ideología de la institución.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
	Pregunta	Promedio													
	P5,1	9.4													
P5,2	9.2														
P5,3	9.3														
P5,4	9.2														
<b>Promedio de Satisfacción</b>	<b>9,3</b>														
Mantener actualizado el proceso de Inducción a los empleados de nuevo Ingreso.	Dirección de Gestión Humana Gerencia de Capacitación y Desarrollo Gerencia de Control Interno	Continuo													
Continuar Elaborando e Implementando el Plan de Capacitación y Desarrollo enfocado en	Dirección de Gestión Humana	Continuo													

	eficientizar el rendimiento, orientado al cumplimiento de los objetivos metas institucionales y la atención ciudadana.	Gerencia de Capacitación y Desarrollo	
	Continuar realizando el proceso de Evaluación de Desempeño basada en acuerdos entre el supervisor y el empleado. Esta evaluación mide el nivel de cumplimiento de las metas operacionales trazadas cada año.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
		Gerencia de Capacitación y Desarrollo	
	Continuar elaborando el Plan de Motivación Anual, el cual continúe actividades que buscan mantener en niveles óptimos el clima laboral y actitud adecuada para el buen desenvolvimiento.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
		Gerencia de Capacitación y Desarrollo	

<b>Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana</b>			
<b>Dimensión No. 5 Empatía</b>	Atención individualizada que ofrecen las instituciones sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación comprensión de parte del ciudadano/usuario.		
<b>Promedio Puntuación Obtenida</b>	<b>9.3</b>		
<b>Hallazgos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Ejecución</b>
Los ciudadanos/nas evaluados mostraron alta satisfacción en relación a las atenciones recibidas por el personal de la institución. Esto se tradujo en un puntaje promedio de 93% para la dimensión de la Empatía. La evaluación abarco temas como el horario de atención al público, facilidad de conseguir la cita, instalaciones de fácil localización,	Mantener horarios asequibles para los ciudadanos.	Departamento de Atención al Ciudadano	Continuo
	Mantener Oficinas regionales y cede central en zonas estratégicas que faciliten el traslado de nuestro ciudadanos.	Dirección Administrativa	Continuo
		Departamento de Atención al Ciudadano	
	Continuar proporcionando facilidades de comunicación de nuestros usuarios, a través de la	Dirección de Tecnología e Información	Continuo

<p>información proporcionada clara y comprensible y atención personalizada.</p>	<p>oficina virtual, la página web institucional y las diferentes redes sociales.</p>	<p>Dirección de Comunicaciones</p>	
		<p>Departamento de Atención al Ciudadano</p>	
	<p>Mantener en funcionamiento la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Gerencia de Relaciones Publicas</p>	<p>Continuo</p>
	<p>Continuar realizando el proceso de reclutamiento y selección e personal, en cumplimiento con las características del puesto y las competencias, valores e ideología de la institución.</p>	<p>Dirección de Gestión Humana</p>	<p>Continuo</p>

**Profesionalidad-  
Confianza en el  
Personal  
Promedio de  
Satisfaccion 9,3**



## Plan de Acción Encuesta de Satisfacción Ciudadana

<b>Dimensión No. 5 Empatía</b>	Atención individualizada que ofrecen las instituciones sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación comprensión de parte del ciudadano/usuario.		
<b>Promedio Puntuación Obtenida</b>	<b>9.3</b>		
<b>Hallazgos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Ejecución</b>
<p>Los ciudadanos/nas evaluados mostraron alta satisfacción en relación a las atenciones recibidas por el personal de la institución. Esto se tradujo en un puntaje promedio de 91% para la dimensión de la Empatía. La evaluación abarco temas como el horario de atención al público, facilidad de conseguir la cita, instalaciones de fácil localización, información proporcionada clara y comprensible y atención personalizada.</p>	Mantener actualizado el proceso de Inducción a los empleados de nuevo Ingreso.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
		Gerencia de Capacitación y Desarrollo	
		Gerencia de Control Interno	
	Continuar Elaborando e Implementando el Plan de Capacitación y Desarrollo enfocado en eficientizar el rendimiento, orientado al cumplimiento de los objetivos metas institucionales y la atención ciudadana.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
		Gerencia de Capacitación y Desarrollo	
	Continuar realizando el proceso de Evaluación de Desempeño basada en acuerdos entre el supervisor y el empleado. Esta evaluación mide el nivel de cumplimiento de las metas operacionales trazadas cada año.	Dirección de Gestión Humana	Continuo
Gerencia de Capacitación y Desarrollo			
Continuar elaborando el Plan de Motivación Anual, el cual continúe actividades que buscan mantener en niveles óptimos el clima laboral y actitud adecuada para el buen desenvolvimiento.	Dirección de Gestión Humana	Continuo	
	Gerencia de Capacitación y Desarrollo		

### Profesionalidad- Confianza en el Personal Promedio de Satisfacción 9,3

