



Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana

Dirección de Programas Especiales

Cronograma de Actividades Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020

NO.	OBJETIVO	ACTIVIDAD	REPOSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1	Cumplir con la Resolución 03-2019 del MAP que instruye a la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana , mediante la Metodología SERVQUAL .	Realización de mesas de trabajo para dar información sobre la encuesta de satisfacción ciudadana a aplicar en mes de noviembre 2020.	Equipo de Programas Especiales	20/10/2020	21/10/2020
2		Notificación de inicio del proceso de encuesta a la MAP y orientación para la obtención del tamaño de la muestra.	Equipo de Programas Especiales	3/11/2020	5/11/2020
3		Solicitud de aprobación para aplicar la encuesta de satisfacción ciudadana (ver referencia UERS-DPE-0025-2020).	Directora de Programas Especiales	3/11/2020	3/11/2020
4		Elaboración de la Ficha Técnica y calculo de la muestra.	Equipo de Programas Especiales	3/11/2020	4/11/2020
5		Revisión para aprobación de la Ficha Técnica y Formulario de la Encuesta al MAP.	Directora de Programas Especiales	4/11/2020	5/11/2020
6		Reunión con la MAE para conciliar los terminos de la realización de la encuesta.	Directora de Programas Especiales	5/11/2020	5/11/2020
7	Dar cumplimiento al Sub-Indicador del SISMAP 01.6: Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios Ofrecidos.	Solicitud de aprobación para iniciar el proceso de la encuesta y presentación de las herramientas de trabajo: ficha técnica, formulario de la encuesta y aprobación de los mismos por parte del MAP. (ver referencia UERS:DPE-0026-2020)	Directora de Programas Especiales	6/11/2020	6/11/2020
8		Elaboración de circular informativa para todo el personal, notificando la aplicación de la encuesta. (Ref: UERS-DG-0376-2020) nota: esta fue remitida via correo a todo el personal.	Directora de Programas Especiales	10/11/2020	11/11/2020
9		Aplicación de la encuesta (Ref: fotografías del proceso)	Analista de Programas Especiales	17/11/2020	19/11/2020
10		Tabulación	Coordinadores de Programas Especiales	17/11/2020	19/11/2020
11		Realización del Informe de los Resultados	Director de Programas Especiales	23/11/2020	25/11/2020
12		Elaboración del Plan de Accion	Encargada, Asesora y Analista de Programas Especiales	26/11/2020	27/11/2020



Unidad de Electrificación Rural y Sub-urbana

Dirección de Programas Especiales

Cronograma de Actividades Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020

NO.	OBJETIVO	ACTIVIDAD	REPOSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
13	Dar cumplimiento al Sub-indicador del SISMAP 01.7: Índice de Satisfacción Ciudadana.	Remitir a la Dirección General los Resultados de la Encuesta.	Director de Programas Especiales	11/26/2020	12/2/2020
14		Socializar con las áreas involucradas en la ejecución de las actividades del plan de mejora para conciliar la aprobación	Director de Programas Especiales	11/27/2020	12/3/2020
15		Remisión del informe de resultados y plan de mejora de la encuesta de satisfacción al MAP (con una comunicación y por correo al enlace de la UERS)	Director de Programas Especiales	11/28/2020	12/4/2020
16		Socialización con todos los integrantes de la institución sobre los resultados de la Encuesta, el Plan de Acción.	Director de Programas Especiales	11/29/2020	12/5/2020
17		Aplicación del Plan de Acción	Todas las áreas involucradas	continuo	continuo
18		Seguimiento del Plan de Acción	Dirección de Programas Especiales	Contino	continuo