



**AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA
DIRECCIÓN DE CALIDAD
MATRIZ PARA EL PLAN OPERATIVO ANUAL 2021**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12	
Eje Estratégico Vinculado/Objetivo Estratégico	Proyecto	Actividades	Resultado Esperado	Responsable	Involucrados	Indicador	Estado Actual	Estado Ideal	Medio de Verificación/ Documentos	Cronograma												Recursos	
										T-I			T-II			T-III			T-IV				
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
E1: Robustecimiento de la Competitividad Institucional. OE1-R4 Impulsar la Mejora en los Servicios que ofrece la Institución. OE2-R6 Elevar los niveles de Calidad, control y transparencia en todos los procesos de la institución. E1: Eficientización de los Servicios Portuarios. OE6-R20 Levantar e identificar los servicios ofrecidos por la institución. OE6-R23 Evaluar la percepción de los ciudadanos.	Medir el índice de satisfacción ciudadana semestralmente.	-Realizar levantamiento de # de solicitudes mensuales por cada servicio. -Seleccionar la muestra, usando la calculadora de muestras digital. -Realizar la ficha técnica. -Ejecutar la encuesta. -Crear reporte con los resultados obtenidos.	Índice de Satisfacción Promedio por encima del 80%.	Dirección de Calidad	-Dirección Comercial. -Dirección Logística. -Dirección de Comunicaciones.	Índice de Satisfacción Promedio obtenido en la encuesta.	0% (no contamos con evidencia de que se había realizado anteriormente)	>80%	Reporte y análisis de resultados.														-Recursos Humanos.

Handwritten signature



<p>E1: Robustecimiento de la Competitividad Institucional. OE1-R4 Impulsar la Mejora en los Servicios que ofrece la Institución. OE2-R6 Elevar los niveles de Calidad, control y transparencia en todos los procesos de la institución. E1: Eficientización de los Servicios Portuarios. OE6-R20 Levantar e identificar los servicios ofrecidos por la institución. OE6-R23 Evaluar la percepción de los ciudadanos.</p>	<p>Medir el índice de satisfacción ciudadana semestralmente.</p>	<p>-Realizar levantamiento de # de solicitudes mensuales por cada servicio. -Seleccionar la muestra, usando la calculadora de muestras digital. -Realizar la ficha técnica. -Ejecutar la encuesta. -Crear reporte con los resultados obtenidos.</p>	<p>Índice de Satisfacción Promedio por encima del 80%.</p>	<p>Dirección de Calidad</p>	<p>-Dirección Comercial. -Dirección Logística. -Dirección de Comunicaciones.</p>	<p>Índice de Satisfacción Promedio obtenido en la encuesta.</p>	<p>% Obtenido en la encuesta realizada en el primer trimestre.</p>	<p>85%</p>	<p>Reporte y análisis de resultados.</p>											<p>-Recursos Humanos.</p>
---	--	---	--	-----------------------------	--	--	---	------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------------

Misael A. V. P.

