3	**Aplicar encuestas de satisfacción para escuchar la voz del cliente externo.**	**Conocimiento general de la satisfacción de los clientes**	**Nivel de satisfacción general de clientes externos.**	**01/01/2021**	**31/12/2021**
3.1	Aplicar encuestas presenciales y telefónicas para el monitoreo de los atributos de calidad de los servicios de la DGJP	Conocimiento general de la satisfacción de los clientes	Nivel de satisfacción general de clientes externos.	01/01/2021	31/12/2021
3.2	Aplicar encuesta sub-indicador SISMAP-Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios Ofrecidos por la Institución.	Conocimiento general de la satisfacción de los clientes	Nivel de satisfacción general de clientes externos.	01/01/2021	05/04/2021
3.3	Elaborar informe encuesta sub-indicador SISMAP - Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios Ofrecidos por la Institución.	Informe de Encuesta elaborado para monitorear la calidad de las servicios institucionales	Cantidad de informes elaborados	01/04/2021	15/06/2021
3.4	Elaborar informe de resultados del monitoreo de los servicios de la DGJP.	Informe de Encuesta elaborado para monitorear la calidad de las servicios institucionales	Cantidad de informes elaborados	01/01/2021	30/09/2021