



**Departamento:** Planificación y Desarrollo

**Misión:** Formular políticas, planes, programas y proyectos necesarios para el desarrollo de la Institución en coordinación con las altas autoridades de la misma.

**Objetivo General:** Asesorar a la Dirección General en materia de políticas, planes, programas y proyectos de la institución, así como elaborar el Plan Estratégico Institucional, seguimiento y evaluación de los Planes Operativos Anuales y las propuestas de cambios organizacionales y de reingeniería de procesos.

**Proyecto:** PyD-004-Evaluación de la calidad de los servicios

**Meta:** 4.1 Recopilación de las encuestas aplicadas a los usuarios en los servicios brindados

Actividades	Duración	Responsables	Productos	Indicadores	Involucrados	Observaciones
4.1.1 Tabulación de encuestas	Enero-diciembre	Esmeralda Berigüete	Informe estadístico	Encuestas tabuladas en excel	Departamentos: Sistema Nacional de Archivos e Inspectoría, Sala de Atención a Usuarios y Secretaría General	

