

Programación de la Encuesta Satisfacción Ciudadana en el POA 2023



PLAN OPERATIVO ANUAL 2023
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

SC: 12/05/2021
Fortalecimiento Institucional
Objetivo: Mejorar la calidad de la gestión.

Resultado Esperado	Producto(s)	Peso (%) del Producto	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Peso de la actividad (%)	Involucrados	CRONOGRAMA 2023					
												1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE		
			Número de Informe de Evaluación del PEI 2019-2022	1	1	1. Plan Estratégico Institucional aprobado.	División de Planes, Programas y Proyecto	1	Recopilar histórico de avance POA en el periodo.	1	Todas las unidades funcionales			1 (Informe PEI 2022)			
			Número de informe de monitoreo POA 2023	14	15	2. Informe de evaluación anual PEI 2019-2022 publicado.		2	Elaborar el informe de monitoreo trimestrales y remitir a las diferentes áreas de la SIMV.	3			15	15	15	15	
			Número de Informes de Evaluación trimestrales POA 2023 publicados	4	4	3. Informes de Ejecución Trimestrales. 4. Informe de Evaluación trimestral 2022.		3	Elaborar Informes de Evaluación trimestral, gestionar la aprobación y publicar en el Portal de Transparencia.	3	Despacho del Superintendente, DTIC y OAI	1	1	1	1		
			Tiempo de cumplimiento de entrega de los informes	10 días luego de finalizado el trimestre	10 días luego de finalizado el trimestre			4	Elaborar Informe de Evaluación Anual del PEI 2019-2022 y gestionar la aprobación	1		20 días luego de finalizado el trimestre	20 días luego de finalizado el trimestre	20 días luego de finalizado el trimestre	20 días luego de finalizado el trimestre		
						5		Gestionar la aprobación y publicar en el portal WEB de forma trimestral	1								
			Número de Informes de Evaluación PACC 2023	2	2	1. PACC 2023. 2. Informe de monitoreo PACC 2023 elaborado por la DAF (Reporte de seguimiento del POA). 3. Informe de	División de Planes, Programas y Proyecto	1	Recibir informe de monitoreo del PACC 2023 de la DAF a través del reporte de avance del POA.	1	DAF						
						2		Evaluar los resultados e indicar oportunidades de mejoras en caso de que existieran.	1								
								3. Informe de		Remitir resultados a la						1	



Seguimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes/usuarios	6%	Informe de Cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano	4	4	1. Carta Compromiso al Ciudadano (de 2 a 4 años). 2. Informes trimestral de la	División de Gestión de Calidad. Comité de Calidad.	1	Realizar seguimiento a los servicios comprometidos en la CCC y elaborar informe.	1
		Número de informes de los Buzones de Sugerencias	4	4	3. Informe trimestral de los buzones de sugerencias.	División de Gestión de Calidad. Comité de Calidad.	2	Realizar seguimiento a los buzones de sugerencias y elaborar informe.	1
		Numero de informes de satisfacción al cliente	4	4	4. Informe semestral de satisfacción al cliente. 5. Informe semestral de expectativas internas y externas.	División de Gestión de Calidad. Comité de Calidad.	3	Realizar seguimiento a las: (i) Encuestas de expectativas (interna y externa); (ii) Encuesta de satisfacción a clientes de protección al inversionista y elaborar los informes correspondientes (según aplique).	1
		Número de Informe de Encuesta Satisfacción Ciudadana	4	1	6. Informe Encuesta Satisfacción Ciudadana Anual.	División de Gestión de Calidad. Comité de Calidad.	4	Realizar encuesta de Satisfacción Ciudadana y el Informe de la Encuesta de Satisfacción ciudadana a los clientes	1
		Numero de informes sobre Contexto Organizacional	1	1	7. Informe Contexto de la Organización	División de Gestión de Calidad. Comité de Calidad.	5	Dar a conocer los informes a la Alta Gerencia.	1
							6	Aplicar las medidas correctivas correspondientes para los casos que apliquen.	2

