DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Eje estratégico 4: Fortalecimiento de la imagen institucional a través de un servicio al ciudadano de alta calidad

Objetivo Estratégico 4: Mejorar la satisfacción del ciudadano al incrementar la calidad del servicio, modernizando los canales de comunicación y reduciendo los tiempos de respuestas en 50%

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				13
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma				Presupuesto
											T-I	T-II	T-III	T-IV	
Medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de atención.	Se obtiene información confiable y oportuna sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos, permitiendo identificar niveles de satisfacción, áreas de oportunidad y fortalezas.	Encuesta de Satisfacción al usuario	Porcentaje de Índice de Satisfacción del Usuario	94%	97%	Informe del MAP	Dirección de Planificación y Desarrollo	1	Elaborar y realizar las encuesta de satisfacción ciudadana con respecto a los servicios recibidos.	Todas las áreas					N/A
								2	Coordinar y dar seguimiento a la realización de encuesta de satisfacción ciudadana respecto a los servicios recibidos.						
								3	Realización de Informe y envío al MAP						

Fuente: División de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP

Ing. Daniel Lozano
Director de Planificación y Desarrollo