

**PLAN OPERATIVO ANUAL 2024**

**Eje Estratégico 02:** Calidad, Innovación y Mejora de los Servicios Públicos

**Objetivo 01:** Impulsar la implementación de modelos de calidad, la innovación, la gestión efectiva de los tramites en la institución.

**Estrategia 06:** Gestión del observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

**Producto 07:** Desarrollo y Gestión del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios

ID	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsables	Presupuesto DOP\$	% de Avance	Seguimiento a la Ejecución			
							Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14
P4-DSE-GPL-CFR-007	<p><b>Índice de Satisfacción Ciudadana- Aplicación ServoQual</b></p> <p>Consiste en determinar los niveles de satisfacción ciudadana, respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución y mejorar los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP</p>	QE 2 Institucionalidad y Estandarización	Contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación.	Encuesta de satisfacción Ciudadana	Lista de contribuyentes encuestados, informes de resultados de las encuestas realizadas.	100%	0%	100%	0%	
				Indicador del SISMAP en un 100%.		100%	0%	100%	0%	

**ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Responsables	Presupuesto DOP\$	% de Avance	Medio de Verificación/ Descripción Recursos
Identificación de Servicios	11/11/2024	11/11/2024	Departamento de Calidad y Procesos	\$ -	100%	Matriz de Ficha Técnica
Determinación de la muestra	11/11/2024	11/11/2024	Departamento de Calidad y Procesos	\$ -	100%	Matriz de Ficha Técnica
Determinación del método para la aplicación de la encuesta	15/11/2024	15/11/2024	Departamento de Calidad y Procesos	\$ -	-	Matriz de Ficha Técnica
Determinación del método a utilizar para la aplicación de la encuesta	15/11/2024	15/11/2024	Departamento de Calidad y Procesos	\$ -	-	Matriz de programación para la aplicación de los encuestas
Programación de la aplicación de la encuesta	1/2/2024	30/5/2024	Departamento de Calidad y Procesos	\$ -	-	Ficha Técnica
Elaboración de la ficha técnica	15/11/2024	15/11/2024	Departamento de Calidad y Procesos	\$ -	-	Ficha Técnica
Remisión de la ficha técnica y programación MAP	30/4/2024	30/4/2024	Departamento de Calidad y Procesos	\$ -	-	Informe de resultados de medición
Aplicación de la Encuesta	1/2/2024	30/5/2024	Departamento de Calidad y Procesos	\$ -	-	Informe de resultados de medición
Elaboración de informes de resultados	1/6/2024	15/06/2024	Departamento de Calidad y Procesos	\$ -	-	Informe de resultados de medición
Remisión de Informe de resultados al MAP	20/6/2024	28/6/2024	Departamento de Calidad y Procesos	\$ -	-	Informe de resultados de medición

