

**Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo (DIPyD)**

POA 2024

| Codificación    | Alineación Estratégica | Renglón Calidad | Renglón de Planificación  |   |   | Programación Anual    |            | PROGRAMACIÓN      |                   |                   |                   |
|-----------------|------------------------|-----------------|---|---|---|-----------------------|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                 |                        |                 | Objetivo SGC  | Unidad de Medida  | Medio de Verificación   | Línea base (Año 2023) | Meta Anual | 1er Trimestre     | 2do Trimestre     | 3er Trimestre     | 4to Trimestre     |
| Área - Prod     | PEI Eje • Obj • Res    |                 | PRODUCTO Descripción  |   |   |                       |            | Metas Programadas | Metas Programadas | Metas Programadas | Metas Programadas |
| DIPyD- Prod- 11 |                        |                 | <p><b>Servicios internos y externos del MEPyD evaluados</b></p> <p>Se refiere a la aplicación del sondeo general sobre la satisfacción de los servicios del MEPyD, para su posterior remisión al MAP en procura de sus recomendaciones. Además de la realización de las encuestas de satisfacción al cliente interno. Se incorporan los sondeos para medir la percepción sobre ética, transparencia, integridad y responsabilidad social.</p> | Informe de resultados de encuesta de satisfacción de servicios elaborado y planes de mejora identificados | Ficha técnica/ formulario de encuesta/ programación de encuesta / levantamiento del plan de acción              | 1                     | 1          |                   | 1                 |                   |                   |
| DIPyD- 11.1     |                        |                 | 1. Actualización del catálogo de los servicios externos. Elaboración de la ficha técnica, recepción de la data, revisión y automatización de la encuesta.   | Informes de resultados del sondeo y los planes de mejoras gestionados.                                    | Formularios definidos/ programación / gestión de publicación /presentaciones                                    | 5                     | 5          | 1                 | 2                 | 1                 | 1                 |
| DIPyD- 11.2     |                        |                 | 2. Aplicación de la encuesta, procesamiento de los datos y elaboración del informe.   | Marzo, julio, diciembre, Anual  | 1. Fichas de captación de los servicios / Catálogo de servicios / Ficha técnica / registros de la encuesta.     |                       |            | 10%               | 10%               | 10%               | 10%               |
| DIPyD- 11.3     |                        |                 | 3. Gestión de aprobación del informe y su remisión al MAP.  | Anual   | 3. Registros de aplicación de la encuesta. Informe y registros de tabulación.                                   |                       |            |                   | 30%               |                   |                   |
| DIPyD- 11.4     |                        |                 | 4. Elaboración de presentaciones, socialización y gestión de planes de mejoras según aplicabilidad.   | Anual   | 5. Registros de remisión al IMAP para fines de aprobación.  |                       |            |                   | 10%               |                   |                   |
| DIPyD- 11.5     |                        |                 | 5. Automatización de las encuestas de cliente interno y sondeo de ética, transparencia y responsabilidad Social.  | Anual   | 6. Presentación a las áreas involucradas y al comité y/o minutas de realización.                                |                       |            |                   | 10%               |                   | 10%               |
| DIPyD- 11.6     |                        |                 | 6. Aplicación de las encuestas.   | Anual   | 7. Programa y formato de encuesta definido.   |                       |            | 10%               | 20%               | 10%               | 10%               |
| DIPyD- 11.7     |                        |                 | 7. Elaboración de presentaciones, socialización y gestionar los planes de mejoras según aplicabilidad.  | Anual   | 8. Registro de remisión de encuestas.   |                       |            | 5%                | 10%               | 5%                | 5%                |
|                 |                        |                 |   |   | 9. Presentaciones de resultados/ registros de socialización y constancia de aplicación de planes según aplique. |                       |            | 5%                | 10%               | 5%                | 5%                |

