



DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

DIVISIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN

Programación Encuesta de Satisfacción Institucional DGJP-Plan Operativo Anual 2024

Ministerio de Hacienda																		
DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO																		
LEVANTAMIENTO Y FORMULACIÓN PLAN OPERATIVO 2024 Dirección General																		
Tareas Estratégicas																		
Cód.	Línea Estratégica	Actividades	Indicador (es)	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Línea Base	Mic	Responsables	Involucrados	Inicio	Fin	T1	T2	T3	T4		
1.23	Monitoreo y control de la calidad de los servicios.	1.23.2 Aplicar encuesta subindicador SISMAP-Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios Ofrecidos por la Institución.	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido	Número de valoraciones positivas/Total de valoraciones obtenidas	%	Matriz de aplicación de encuesta monitoreo de la calidad Sub indicador SISMAP	95%	97%	División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Departamento de Planificación y Desarrollo	1/1/2024	30/04/2024	█	█	█			
		1.23.3 Elaborar informe encuesta subindicador SISMAP-Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios Ofrecidos por la Institución.				Informe de monitoreo de la calidad Sub indicador SISMAP					1/5/2024	30/06/2024		█				
		1.23.4 Elaborar informe de resultados del monitoreo de los servicios de la DGJP				Informe de monitoreo de la calidad de los servicios ofrecidos					1/1/2024	30/09/2024	█					
		1.23.5 Aplicar encuesta de Satisfacción Interna sobre los servicios de DPYD				Informe de encuesta de satisfacción con el servicio ofrecido por PyD	83%	65%	División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión		1/7/2024	30/9/2024			█	█		
		1.24.1 Actualizar Autodiagnóstico Modelo CAF 2024.	Índice del SISMAP	promedio de los indicadores 01.1 Autodiagnóstico CAF y 01.2 Plan de Mejoramiento Modelo CAF del Sistema de monitoreo	%	Planilla autodiagnóstico completada	86%	90%	División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	1/4/2024	30/06/2024		█				
	1.24.2 Elaborar informe Autodiagnóstico CAF.	Informe autodiagnóstico remitido al MAP				1/6/2024					30/06/2024			█				
	1.24.3 Elaborar informe de	Informe de autodiagnóstico																



[Handwritten signature]

