

6.4. Eje 3. Fortalecimiento y desarrollo institucional

Eje 3 Fortalecimiento y desarrollo institucional

Objetivo estratégico 3.1		Aplicar mejoras significativas a los procesos institucionales, incorporando el uso de tecnologías de vanguardia relacionadas con los servicios de la organización.				
Resultados institucionales	Indicadores	Meta				Productos terminales
		2021	2022	2023	2024	
Desarrollado, implementado y actualizado los sistemas de gestión de calidad en la institución.	% de cumplimiento indicadores de gestión de calidad y servicios SISMAP.	94 %	96 %	99 %	100 %	Implementación del Modelo de calidad CAF.
						Manual de procesos actualizado y aprobado.
						Cumplimiento carta compromiso al ciudadano.
						Transparencia en las informaciones de servicios y funcionarios.
						Aplicación encuesta anual de satisfacción en la prestación de los servicios.
						Implementación modelo de gestión de calidad total (ISO 9001-2015).
						Cumplimiento de los estándares de calidad en los servicios institucionales.

Continúa en la página siguiente.

La planificación de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios se encuentra dentro de las metas del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo, en el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación de esta institución. También está contemplada en Plan Estratégico Institucional 2021-2024 específicamente en el eje 3 Fortalecimiento y Desarrollo Institucional.