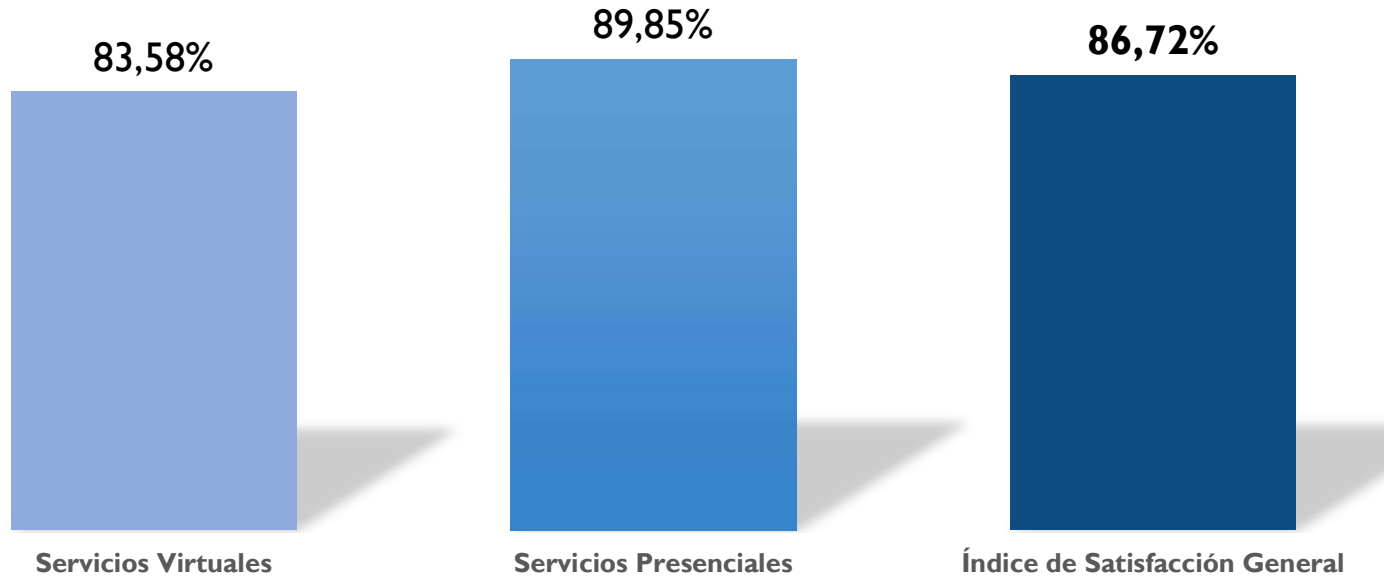




ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES

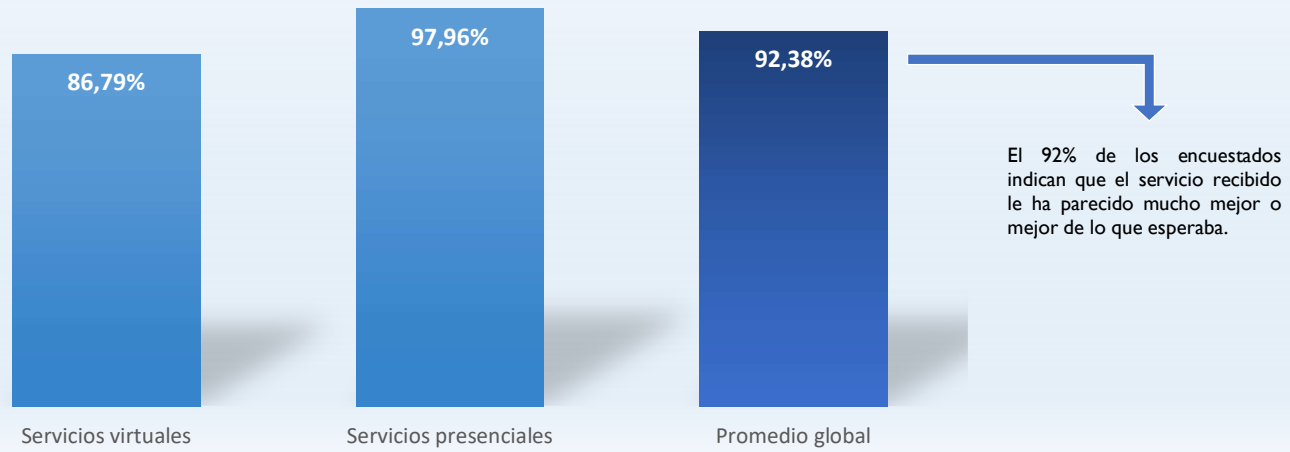


Base: 100% Total muestra





EXPECTATIVAS SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES



Base: 100% Total muestra



VI. PLAN DE ACCIÓN

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI
Plan de Acción del CAPGEFI 2024

Modalidad de Prestación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha Final	Áreas Responsables
Servicios presenciales a ciudadanos	Elementos Tangibles	Modernización de las Instalaciones y de los Equipos en un 30%	Gestionar la solicitud de recursos financieros para las adecuaciones de las Instalaciones y la modernización de los equipos en un 30%	Jul-24	Dic-24	Departamento de Planificación y Desarrollo, Dpto. TIC, Dpto. Administrativo y Financiero.
	Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de los Plazos en la Gestión	Revisar, Eficientizar y Mejorar el tiempo que tarda la Institución en darle respuesta a las Solicitudes en un 50%	Jul-24	Dic-24	Dirección General, Dirección Académica, Departamento de Admisión de participantes
		Respuesta oportuna al servicio solicitado	Verificar que la respuesta al servicio solicitado se realice de forma oportuna en un 30%	Jul-24	Dic-24	Dirección General, Dirección Académica, Departamento de Admisión de participantes
Servicios virtuales a ciudadanos	Tiempo de Entrega del Servicio	Cumplimiento de los Plazos en la Gestión	Revisar, Eficientizar y Mejorar el tiempo de entrega del servicio virtual en un 50%	Jul-24	Dic-24	Dirección General, Dirección Académica, Departamento de Admisión de participantes
	Claridad de la información suministrada	Estandarizar las informaciones	Revisar y Mejorar las informaciones suministradas	Jul-24	Dic-24	Dirección General, Dirección Académica
	Facilidad para completar su solicitud.	Gestión eficiente de solicitudes en línea	Desarrollar e implementar un sistema de gestión de solicitudes en línea que permita a los usuarios completar sus solicitudes de manera fácil y rápida	Jul-24	Dic-24	Dirección General, Dirección Académica Dpto. TIC

