

PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO																			
POLÍTICA DE GESTIÓN			SERVICIO AL CIUDADANO																
OBJETIVO DEL PLAN			Mejorar el servicio a la ciudadanía con el fin de generar mayor confianza, eficiencia y eficiencia en los servicios prestados a los grupos de valor de la ANLA.																
JUSTIFICACIÓN			Considerando los resultados de la Política de Servicio al Ciudadano en FURAG 2022, se identificaron oportunidades de mejora, las cuales se consolidan en el presente plan de acción de la política, con el cual se espera continuar avanzando en el IDI, mejorando una mejor relación con los grupos de valor.																
LÍNEA DE LA POLÍTICA			COORDINADOR GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA																
Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados																			
ITEM	ACTIVIDADES	PESEO DE ACTIVIDAD	ACCIONES	PESEO POR ACCIÓN	RESPONSABLE	DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS EN LA IMPLEMENTACIÓN	PRODUCTO ESPERADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	Evidencia	Actualización	Validación OAP	% Avance real acción	% Avance real actividad	% Avance esperado acción	% Avance esperado actividad	Nivel de cumplimiento de avance	Evaluación cualitativa - Validación de soporte	Observaciones
1	Elaboración y actualización de la propuesta de estructuración del Grupo Estado - Ciudadano.	10%	1.1. Elaborar propuesta de estructuración del Grupo Estado Ciudadano.	50%	Grupo de Servicio a la Ciudadanía	OMP	Documento propuesta.	1/02/2024	30/06/2024	"Definición mesa de trabajo "Grupo Estado-Ciudadano Gradación de la revisión" 2. El 21 de marzo el Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mesa de trabajo para definir prioridades y generalidades. 3. El 21 de marzo se envía correo electrónico a: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Público, subdirección apoyo y asistencia técnica para la creación de las dependencias. 4. Correo electrónico enviado a Función Pública. 5. El 19 de marzo se envía correo electrónico invitando a reunión con los directores que pertenecen a las unidades de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información, Participación Ciudadana y Transparencia, así como al área de Comunicaciones.	Se definió el seguimiento por el primer reporte del grupo de conformidad con el tiempo transcurrido. Se validó que el "Informe de satisfacción 2023" está desdoblado en los datos y contenidos de los cuestionarios cuando se presentan en formato excel.	100,00%	0,00%	30,33%	1,00%		Nivel de cumplimiento Bajo. Se cumple con el 0,00%, el avance esperado (2,07%) para la actividad no se materializó con el tiempo transcurrido. Se validó que los informes se presenten en formato pdf, debido a que se indicaban como soporte, así pueden visualizar correctamente.		
			1.2. Socializar en CGSD la propuesta de estructuración del Grupo Estado Ciudadano.	50%	Grupo de Servicio a la Ciudadanía	OMP	Acta comité CGSD	1/07/2024	31/12/2024						0,00%			No se reporta ni evalúa porque la acción inicia en el mes de julio del 2024.	
2	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.	10%	2.1. Elaborar dos (2) informes de resultados de la medición de la experiencia ciudadana (1 semestre 2023 y 1 semestre 2024).	30%	Grupo de Servicio a la Ciudadanía		Das (2) informes con los resultados de la medición de la experiencia ciudadana elaborados.	1/03/2024	30/09/2024	"Archivo word "Informe First Encuesta de Satisfacción 2023-4" Se realizó el informe de resultados de la medición de la experiencia ciudadana de los grupos de valor de la ANLA, el 20 de marzo del 2024, con los datos de la encuesta de satisfacción total ponderada el 91,87%.	Se realizó el informe de resultados de la medición de la experiencia ciudadana de los grupos de valor de la ANLA, el 20 de marzo del 2024, con los datos de la encuesta de satisfacción total ponderada el 91,87%.	Se evidenció el control de gestión y desempeño.	14,30%	2,01%	14,28%	1,00%		Nivel de cumplimiento Alto. Se cumple con el 0,04% de avance esperado, el 0,04% de cumplimiento con el tiempo transcurrido. Se validó que el "Informe de satisfacción 2023" está desdoblado en los datos y contenidos de los cuestionarios cuando se presentan en formato excel.	En los resultados de la revisión realizada por el CCI (1,97%), frente al control de la política (2,01%), existe una pequeña diferencia.
			2.2. Socializar en CGSD los informes con los resultados de la medición de la experiencia ciudadana.	20%	Grupo de Servicio a la Ciudadanía		Das (2) informes con los resultados de la medición de la experiencia ciudadana socializados en CGSD.	1/09/2024	30/11/2024						0,00%			No se reporta ni evalúa porque la acción inicia en el mes de mayo del 2024.	
			2.3. Consolidar e hacer seguimiento al plan de trabajo formulado por las dependencias, para mejorar la medición de la experiencia ciudadana.	50%	Grupo de Servicio a la Ciudadanía		Matriz con seguimiento de dependencias realizadas.	1/02/2024	31/12/2024	"Archivos en excel por cada uno de los grupos, donde se relaciona los planes de acción formulados. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes de acción formulados para la encuesta de satisfacción para la vigencia 2024-4. Se siguió matriz por grupos con los planes									

PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO												
POLITICA DE GESTION		SERVICIO AL CIUDADANO										
OBJETIVO DEL PLAN		Mejorar el servicio a la ciudadanía con el fin de generar mayor confianza, eficacia y eficiencia en los servicios prestados a los grupos de valor de la ANLA.										
JUSTIFICACION		Considerando los resultados de la Política de Servicio al Ciudadano en FURAG 2022, se identificaron oportunidades de mejora, las cuales se consolidan en el presente plan de acción de la política, con el cual se espera continuar avanzando en el IDI, mejorando una mejor relación con los grupos de valor.										
LIDER DE LA POLITICA		COORDINADOR GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA										
Dimensión 2: Gestión con Valores para Resultados												
SEGUIMIENTO A CORTE DE 31 DE MARZO DEL 2024												
31/03/2024												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												
% Asencia asistencia												

Seguimiento OI
Fecha: 26/03/2024
Elaboró: Marly Solariy Urbaneja Salas, Marcela Wilches Chiribacas
Revisó: Luz Dary Arroyo Peña
Aprobó: Clara Arroyo Ruiz Morales



0 a 75,0
75 a 90,0
90 a 100