



Plan de Mejora Institucional 2020
Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos	Indicador	Responsable de Seguimiento
							Fecha de Inicio	Fecha de Terminó			
1	Criterio I. Liderazgo	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se ha establecido un sistema de gestión interno de la información.	Crear y/o diseñar un sistema de gestión interno de la información.	Dar seguimiento continuo a los objetivos estratégicos y operativos, la gestión de riesgos y al control interno de la institución.	1. Realizar levantamiento de información. 2. Desarrollar sistema. 3- Presentar propuesta a máxima autoridad para fines de aprobación. 4- Instalación del sistema y capacitación.	ene-20	dic-20	N/A	Sistema implementado	Reyna Abreu, División de Tecnología de la Información
2	Criterio II. Estrategia y Planificación	2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	No se ha recopilado, analizado y revisado de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Elaborar matriz PESTEL.	Analizar e identificar los factores del entorno donde se pueden aprovechar las oportunidades o actuar ante posibles riesgos.	1- Realizar levantamiento de información a partir de la matriz de riesgo con actores involucrados. 2- Rellenar campos de la matriz PESTEL. 3- Presentar matriz a máxima autoridad.	ene-20	dic-20	N/A	No. de factores identificados / Matriz PESTEL elaborada.	Grechy Polanco, División de Planificación y Desarrollo
3	Criterio IV. Personas	4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	No se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes.	Implementar el sistema de buzón de sugerencia para la captación de sugerencias, reclamos o quejas de los ciudadanos/clientes.	Establecer un canal de comunicación para recoger datos, sugerencias, y reclamaciones o quejas formuladas por los ciudadanos/clientes.	1- Solicitar vía comunicación al área administrativa financiera un buzón de sugerencias. 2- Aprobación de solicitud. 3- Iniciar proceso de adquisición. 4- Instalación del Buzón de sugerencia.	ene-20	dic-20	RD\$3,722,90	No. de canales de comunicación establecidos	Grechy Polanco, División Planificación y Desarrollo; Beris Castillo, Administrativo Financiero
4		4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Realizar síntesis periodísticas para recoger, procesar y almacenar información que pueda ser utilizada de forma eficaz.	Elaborar reportes de síntesis periodísticas para utilizar de forma eficaz las informaciones disponible externamente.	1- Revisar las noticias publicadas en los diferentes medios de comunicación escrita. 2- Analizar y seleccionar noticias. 3- Realizar informe y remitir a máxima autoridad.	ene-20	dic-20	N/A	Cantidad de síntesis periodísticas realizadas	Felix Montan, Depto. Comunicaciones
5	Criterio V. Procesos	5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	No se han identificado los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).	Elaborar el mapa de procesos de la institución para visualizar con facilidad los procesos existentes.	Estandarizar los procesos de la institución para dar a conocer visualmente el funcionamiento y desempeño de los procesos.	1- Identificar los actores involucrados para la elaboración del mapa de proceso. 2- Definir los procesos de la institución (estratégicos, sustantivos y de apoyo). 3- Representar gráficamente. 4- Presentar propuesta a máxima autoridad para fines de aprobación. 5- Socializar con grupo de interés.	ene-20	dic-20	N/A	Mapa de proceso elaborado	Jovanny De La Cruz, División de Planificación y Desarrollo
6		5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	No se ha desarrollado y elaborado un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Implementar procedimiento para dar respuesta a las quejas recibidas.	Dar respuestas de forma oportuna a las quejas recibidas por los ciudadanos/clientes.	1- Planificar entrevista con responsables del proceso. 2- Levantar información. 3- Redactar campos en la plantilla del procedimiento. 4- Remitir a los responsables directos para revisión. 5- Presentar propuesta para fines de aprobación. 6- Socializar procedimiento con grupo de interés.	ene-20	dic-20	N/A	Procedimiento implementado	Lisa Carrasco, División Planificación y Desarrollo
7	Criterio VI. Resultados	6.1. Mediciones de la percepción.	No se evidencia medición sobre la imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Aplicar encuesta de satisfacción ciudadana.	Conocer la percepción que tienen los ciudadanos/clientes sobre la imagen global de la institución y su reputación.	1- Revisar las informaciones contenidas en el formulario de la encuesta de satisfacción ciudadana. 2- Hacer ficha técnica. 3- Aplicar encuestas a ciudadanos. 4- Tabular la encuesta. 5- Hacer informe de resultados. 6- Socializar con grupo de interés. 7- Realizar plan de mejora.	ene-20	dic-20	N/A	Cantidad de encuestas aplicadas / Informe de resultado	División de Planificación y Desarrollo / Recursos Humanos

8	orientados a los ciudadanos/clientes	6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación.	No se evidencia sugerencias recibidas e implementadas.	Implementar las sugerencias recibidas por los ciudadanos/clientes.	Establecer un procedimiento para implementar las sugerencias recibidas por los ciudadanos/clientes para la mejora continua de los procesos.	1- Levantar información con actores involucrados. 2- Revisar documento para aprobación. 3- Socializar procedimiento con grupo de interés.	ene-20	dic-20	N/A	Sugerencias implementadas / Procedimiento elaborado	Lisa Carrasco, División Planificación y Desarrollo
9		6.2. Mediciones de resultados. Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios.	No se evidencia número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Responder a tiempo las quejas de los ciudadanos/clientes.	Definir el tiempo de procesamiento de las quejas en el procedimiento del buzón de sugerencias.	1- Convocar a reunión a los actores involucrados. 2- Analizar el tiempo de respuesta de las quejas. 3- Redactar tiempo en el procedimiento. 4- Remitir propuesta a máxima autoridad para fines de aprobación. 5- Socializar procedimiento con grupo de interés.	ene-20	dic-20	N/A	No. de quejas recibidas / Procesamiento de quejas	Lisa Carrasco, División Planificación y Desarrollo