

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acciones de Mejora	Actividades	Objetivo	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de Verificación	Comentarios
1		1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores	A. No evidencia que implique a todos los grupos de interés en la formulación y desarrollo de la misión, visión y que se revise considerando los cambios del entorno externo en términos políticos, económicos y tecnológicos.	Involucrar a los grupos de interés en la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.	A. Coordinar la revisión y actualización de la misión y visión con la participación de todos los grupos de interés. B. Analizar los cambios del entorno externo en términos políticos, económicos, tecnológicos que inciden en la formulación y desarrollo de la misión, visión y valores institucionales. C. Realizar levantamiento para identificar necesidades y expectativas de los grupos de interés. D. Gestionar aprobación y establecimiento de la Misión, Visión y Valores a partir de la revisión con los grupos de interés.	Asegurar la revisión y actualización de la misión, visión y valores institucionales de acuerdo con las atribuciones legales del MEM, la Ley No. 41-08 de Función Pública y los subsistemas establecidos aplicables observando las variables externas y las propuestas de los grupos de interés que tienen incidencia en el desarrollo institucional, en cumplimiento de los parámetros y lineamientos organizacionales que aseguren la eficacia en la gestión institucional.	ene-21	dic-21	n/a	A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 formulado	Dirección de Planificación y Desarrollo	a. Correos b. Encuesta de Grupos de Interés y Partes Interesadas. C. Lista de asistencia a taller y reuniones PEI.	
2		1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	A. No se cuenta con una Estructura Organizacional actualizada.	Gestionar proceso de revisión general de la estructura actual considerando los cambios normativos previstos.	A. Coordinar proceso de revisión de la Estructura Organizacional para adecuar a las funciones y competencias institucionales. B. Presentar propuesta de la Estructura C. Someter aprobación por parte de la MAE D Gestionar revisión para fines de aprobación de parte del MAP.	Dirigir la Institución dentro de los parámetros y lineamientos organizacionales que aseguren una gestión efectiva y el rendimiento organizacional acorde a las atribuciones legales del MEM definidas en la Ley No. 100-13 que crea el Ministerio de Energía y Minas.	ene-21	nov-20	Impresos, Programa para diseño - Visio Profesional	a) Nivel de cumplimiento en SISMAP	Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo Institucional	A. Nueva Estructura Aprobada B. Actualización indicador SISMAP	Acción de Mejora Transferida al Plan de Mejora 2020-2021
3		1.3. - Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	A. No se aportaron evidencias de la retroalimentación a los empleados para mejorar el desempeño tanto grupal como individual ni se ofrece retroalimentación constructiva a los empleados respecto a las recomendaciones/sugerencias recibidas.	Retroalimentación a los empleados a través de los medios de comunicación internos disponibles como se establece en el programa de reconocimiento del MEM.	A. Mantener evaluaciones periódicas e informar sobre los avances en el logro de los objetivos individuales y de equipos. B. Socializar y retroalimentar de manera periódica al personal de todas las unidades sobre los avances en cuanto a los objetivos, metas, planes operativos y tareas institucionales. C. Coordinar reuniones departamentales para retroalimentar a todos los empleados sobre los avances en el logro de los objetivos y metas departamentales, limitaciones, necesidades de recursos, entre otras asegurando la participación activa de todos los involucrados. D. Asegurar elaboración de informes de resultados de las revisiones de los objetivos, metas y tareas en cada unidad. E. Presentar informes de resultados via intranet y por e-mail sobre la gestión de las consultas, quejas y sugerencias internas.	Fortalecer las relaciones y las capacidades de los colaboradores e incentivar la proactividad, la integración y el trabajo en equipo.	ene-21	dic-21	n/a	a. Informes de reuniones y socializaciones realizadas B. Cantidad de informes de resultados POA publicados en INTRANET, e-mail o Transdoc.	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación y Desarrollo	a. minutas de reuniones. b)Correos y/o captura de pantallas socializando las sugerencias de los coaboradores	

4			1.4 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	A.No evidencia el desarrollo y mantenimiento de alianzas y trabajos en red eficaces con otras instituciones (ej. Mantenimiento de ascensores), ni se evidencia que el monitoreo y evaluación del desarrollo y gestión de los acuerdos de colaboración sean los adecuados.	a. Actualización Plan de Mantenimiento a infraestructura del MEM de manera periódica. B. Revisión y evaluación de las herramientas de monitoreo para la gestión de los acuerdos de colaboración.	A. Coordinar la gestión efectiva y presentación periódica de los resultados de los indicadores asociados al plan de mantenimiento e infraestructura. B. Dar seguimiento a la gestión para el desarrollo y mantenimiento de alianzas y trabajos en red eficaces con otras instituciones. C. Revisar y actualizar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los acuerdos institucionales. C. Asegurar los recursos internos para el mantenimiento periódico y reparación del ascensor a través de la DAF, considerando limitaciones en contrato con Bandex.	Establecer y fortalecer las relaciones con las autoridades y grupos de interés externo para asegurar la eficacia de las alianzas.	ene-21	dic-21	n/a	a. Cantidad de Acuerdos con altos niveles de implementación	Dirección de Relaciones Internacionales Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección Jurídica	a. Matriz de seguimiento a los Acuerdos y alianzas establecidos.		
5	2		2.2 Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	A. No evidencia que las acciones de gestión estén basadas en un profundo análisis de riesgo, analizando y evaluando los procesos, riesgos y factores críticos de éxito.	Implementación de la metodología de Gestión de Riesgo.	A. Establecer y socializar procedimiento metodológico para la gestión del riesgo institucional. B. Socializar e instruir sobre el establecimiento del procedimiento para la valoración y administración del riesgo. C. Establecer matriz para Valoración y Administración del Riesgo (VAR) asociado a cada objetivo estratégico. D. Generar informes de resultados sobre la gestión de riesgos.	Establecer la metodología la valoración y administración del riesgo institucional asociado a cada objetivo estratégico y operativo, en base a una técnica de calidad que permita identificarlos y tratarlos a fin de mitigar sus efectos y lograr los resultados previstos en cada proceso definido en el Ministerio de Energía y Minas (MEM).	ene-21	dic-21	Contratación de personal en el Depto. Calidad en la Gestión	a. Cantidad de unidades con matrices VAR establecidas. B. Informes de resultados elaborados	Dirección de Planificación y Desarrollo	A. Informe de resultado de gestión de riesgo. B. Matrices VAR establecidas		
6			2.4 Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	A. No se aportaron evidencias de que se monitoree los indicadores internos para el cambio ni la demanda externa de innovación y cambios.	Establecer parámetros para la medición periódica de los indicadores internos para el cambio e innovación.	A. Identificar nuevos indicadores de medición sobre el cambio y la demanda externa de innovación y cambios en la institución. B. Realizar evaluación y monitoreo periódico de los indicadores relacionados con la innovación y cambios institucionales. C. Presentar resultados periódicos de las mediciones realizadas.	Monitorizar los indicadores internos para la gestión del cambio con la metodología aprobada.	ene-21	dic-21	Contratación de personal	a. Matrices de indicadores actualizados B. Informes de indicadores presentados	Dirección de Planificación y Desarrollo	a. Informe de resultado de gestión del cambio.		
7			3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	A. No se evidencia que se presta especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).	Identificación e inclusión en el Plan de Capacitación formación en el desarrollo de herramientas tecnológicas ON-LINE.	A. Gestionar programa de capacitación para el fortalecimiento de capacidades en materia de gestión y aplicación de sistemas y herramientas tecnológicas. B. Coordinar acciones formativas sobre administración electrónica de datos y otras solicitadas por el personal de la TIC.	Ofrecer capacitación ON-LINE a los colaboradores.	ene-21	dic-21	n/a	a. Cantidad de Personal capacitado.	Dirección de Recursos Humanos Dirección TIC.	a. Lista de participantes en el curso. B. Captura de pantalla de cursos ON-LINE en curso. C. Plan de Capacitación.		
8				A. No se evidencia que en el MEMRD se cuenta con un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Promover la retroalimentación sobre objetivos, metas resultados y avances logrados en todas las unidades generando actas o minutas de cada reunión realizada.	A. Promover uso de la Estación al Colaborador. B. Establecer reuniones periódicas en los departamentos para garantizar el cumplimiento de los objetivos, metas y tareas asignadas. C. Generar informe de revisión y retroalimentación entre los participantes.	Promover y crear espacios para el diálogo constructivo en todos los niveles de la organización (Gestión participativa	ene-21	dic-21	n/a	A. Campaña o actividades de promoción del uso de la estación al colaborador realizada. B. Cantidad de actas o minutas de reuniones mensuales para retroalimentación al personal.	Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Recursos Humanos Dirección de Comunicaciones	a. Correos informativos sobre uso de la Estación al Colaborador. B. Informes de reuniones en las unidades. C. Listas de participantes.		
9				B. No se evidencia que se evalúa de manera objetiva el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas.	Identificación del impacto de los programas de formación.	A. Establecer metodología para evaluación de las acciones formativas de impacto en la calidad de prestación de los servicios y el cumplimiento de los objetivos institucionales. B. Incluir variable de medición relacionada a estos aspectos C. Gestionar aprobación e implementación del procedimiento de capacitación con metodología definida.	Mejorar la competencia del personal evaluando de forma objetiva la eficacia de las acciones formativas impartidas.	ene-21	dic-21	n/a	a. Cantidad de formación técnica recibidas.	Dirección de Recursos Humanos	a. Formulario de evaluación de impacto de formación recibida.		
19			3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales	C. No existe planificación con relación al desarrollo de técnicas de comunicación en gestión de riesgos y conflictos, la promoción de carreras para las mujeres y la evaluación del impacto de los programas de formación.	Planificación, promoción y evaluación para la gestión de riesgos y conflictos Gestionar promoción y desarrollo de las mujeres a través de programas de formación.	A. Mantener difusión y promoción del código de ética incluyendo información o inducción sobre el procedimiento para la gestión de denuncias. B. Establecer metodología para evaluar el impacto de los programas de formación. C. Dar seguimiento a los indicadores de gestión relacionados a la resolución de conflictos y la promoción de carreras para las mujeres.	Motivar y generar nuevas fortalezas y capacidades técnicas en el personal de la institución para el desarrollo de su trabajo de manera eficaz.	ene-21	dic-21	n/a	a. Cantidad de personal capacitado en técnica de comunicación en gestión de riesgos y conflictos. B. Porcentaje trimestral del POA de equidad de género.	Dirección de Planificación y Desarrollo. Dirección de Recursos Humanos.	a. Plan de Capacitación. B. POA oficina de equidad de Género.		

			como de la organización.	A. No se evidencia que la organización promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Realización de actividades de integración para fomentar la motivación del trabajo en equipo y el diálogo abierto.	A. Gestionar y promover el uso de los canales de comunicación. B. Dar seguimiento a las actividades para el intercambio de opiniones y de comunicación abierta a través de la dir de Comunicaciones y Recursos Humanos. B. Coordinar actividad para intercambio de opiniones entre todo el personal del MEM.	Incrementar el nivel de satisfacción interna de los colaboradores.	ene-21	dic-21	Equipos informáticos existentes y recursos humanos; (no requiere inversión económica)	a. Porcentaje de participación en talleres de integración. B. Cantidad de actividades y eventos internos publicados..	Dirección de Recursos Humanos.	Encuesta de Clima Organizacional.		
		3		No se cuenta con un mecanismo de administración y del análisis costo/beneficio para evaluar el impacto de los programas de formación.	Desarrollar mecanismo de administración y del análisis costo/beneficio (ROI).	A. Desarrollar mecanismo de administración y evaluación del análisis costo/beneficio (ROI) para los programas de formación. B. Establecer metodología para evaluación de las acciones formativas de impacto en la calidad de prestación de los servicios y el cumplimiento de los objetivos institucionales. C. Gestionar aprobación e implementación del procedimiento metodológico para la evaluación y análisis costo/beneficio del programa de formación.	Evaluar la conveniencia de los costos asociados al programa de formación y desarrollo de las personas en la institución.	ene-21	dic-21	Instructores internos o externos, Impresos, etc.	A) Informe de análisis de costo/beneficio (ROI) elaborado	Dirección Administrativa y Financiera.	Correos, minutas de reuniones, talleres, informes sobre metodología ROI	Acción de Mejora Transferida al Plan de Mejora 2020-2022, consiste en identificar nuevos procesos para implementación ROI	
			3.3 Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento apoyando su bienestar.	A. No se evidencia una comunicación eficaz de los objetivos, planes y tareas a todos los colaboradores internos. (Por ejemplo, reuniones periódicas de las áreas) B. No obstante haber implementado la Estación de Atención al Colaborador para que los empleados expresen sus quejas y sugerencias, no se evidencia que este sea un mecanismo adecuado y que invite o motive a los empleados a la aportación de ideas, sugerencias y quejas.	Difusión de los objetivos, planes y tareas a todo el personal de los medios disponibles para la comunicación interna eficaz.	A. Gestionar publicación de los planes operativos a través de los medios de comunicación interna (Transdoc e Internet) B. Fomentar la realización de reuniones periódicas en cada unidad para revisión de los objetivos, planes y tareas. C. Aprobar y publicar formato para minutas de reuniones en cada unidad. D. Ofrecer retroalimentación sobre la gestión de las quejas, consultas y sugerencias recibidas. E. Difundir informes de resultados a través de intranet y el correo electrónico.	Fomentar la integración, comunicación y la participación activa y efectiva del personal en el desarrollo de los planes de trabajo para el logro de los objetivos en cada unidad. Motivar al personal para la utilización de las herramientas de comunicación disponibles en el ministerio, así como, difundir el propósito de la estación al colaborador de manera continua.	ene-21	dic-21	n/a	a. Porcentaje total obtenido de la gestión de la estación de atención al colaborador.	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Comunicaciones.	Informe de la estación de atención al colaborador. Capturas de pantalla de las informaciones socializadas en la INTRANET.		
				A. No se aportó evidencia de que la institución se asegura que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Establecer mediciones relacionadas a la calidad de la gestión de recursos humanos por parte de sus jefes/directos	A. Monitorear los criterios de valoración sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos en la Encuesta de Clima Organizacional. B. Generar informes de resultados. C. Dar seguimiento a las propuestas de mejora por parte del personal a través de la dirección de Rec. Humanos.	Identificar, revisar e incluir criterios de calidad de los recursos humanos en la encuesta de clima organizacional para asegurar que los empleados puedan opinar efectivamente y aportar a la mejora institucional.	ene-21	dic-21	n/a	a. Porcentaje total de encuestados sobre criterios de calidad de los recursos humanos por parte de los jefes.	Dirección de Recursos Humanos	Informe de resultado de la encuesta de clima organizacional.		
				A. No se han asegurado los recursos necesarios para establecer los plan(es) de seguridad en toda la institución.	Realización de los planes de seguridad y salud en el trabajo para la determinación presupuestaria de su ejecución.	a) Identificar los recursos necesarios para establecer los planes de seguridad en la institución. b) Gestionar recursos identificados para asegurar establecimiento planes de seguridad. c) ejecutar el plan de seguridad y salud en el trabajo del MEM.	Asegurar y mantener buenas condiciones ambientales de trabajo en el MEM.	ene-21	dic-21	Recursos financieros	A) Porcentaje de avances en la ejecución del (los) Plan(es) de seguridad C) Nivel de cumplimiento en SISMAP.	Dirección de Planificación y Desarrollo Comité SISTAP.	Correos, minutas de reuniones, talleres, informes sobre planes establecidos	Acción de Mejora Transferida al Plan de Mejora 2020-2021	
			4.1. - Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	A. No se aportaron evidencias del desarrollo de alianzas con el sector privado que coadyuven en el fortalecimiento institucional del MEM.	Definir indicadores para monitorear las alianzas con el sector privado.	A. Monitorear los objetivos de las alianzas de colaboración establecidas organizaciones del sector privado. B. Evaluar cumplimiento de los compromisos establecidos.	Establecer nuevas alianzas con el Sector Privado.	ene-21	dic-21	n/a	a. Porcentaje de acuerdos gestionados.	Dirección Jurídica, Dirección de Relaciones Internacionales Unidades Sustantivas	Matriz de Acuerdos y convenios del MEMRD.		

	17	4	4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos / clientes.	A. No evidencia el desarrollo de indicadores de calidad para los servicios ofrecidos.	Revisar y reformular indicadores de calidad para los servicios ofrecidos.	A. Realizar revisión de los indicadores para los servicios establecidos. B. Definir indicadores para monitorear el cumplimiento de los estándares de servicio de acuerdo al catálogo institucional. C. Monitorear el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para los servicios institucionales (Catálogo de Servicios). D. Generar reportes de resultados y presentar al Director de la DPyD y a las unidades involucradas fines de conocimiento e implementación de las mejoras necesarias.	Monitorizar los indicadores internos para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios establecidos.	ene-21	dic-21	n/a	a. Porcentaje del resultado obtenido a través de la medición de la calidad de los servicios ofrecidos.	Dirección de Planificación y Desarrollo.	Informe de monitoreo de los servicios institucionales Encuesta de Satisfacción Ciudadana				
	18				A. No se aportó evidencias de que se dispone de información actualizada sobre la evolución del comportamiento de los ciudadanos clientes (análisis de variables socioculturales).	Revisión y actualización de las variables e informaciones socioculturales sobre la evolución del comportamiento de los ciudadanos clientes.	A. Revisar comportamiento de los ciudadanos clientes (variables socioculturales). B. Generar informes de resultados C. Establecer plan de acción para las mejoras que se identifiquen	Mantener información actualizada sobre la evolución del comportamiento de los ciudadanos clientes (análisis de variables socioculturales).	ene-21	dic-21	n/a	a. Cantidad de informes actualizados.	Gestión Social	Informe de evolución Sociocultural			
	19			4.3 Gestionar las finanzas	A. No se evidencia la implementación de sistemas de contabilidad de costos que le permitan asegurar la gestión eficaz de los recursos financieros.	Implementación de sistemas de Contabilidad de Costos.	A. Realizar diagnóstico para conocer las actividades de los procesos administrativos, contables, financieros y económicos. B. Identificar los costos y proceder a costear las actividades.	Establecer sistemas de contabilidad de costos en la gestión de los recursos financieros.	ene-21	dic-21	n/a	Cantidad de actividades costeadas	Dirección Administrativa y Financiera	Diagnóstico de Costo Institucional.	Área de Mejora transferida del anterior Plan de Acción (2019-2020).		
	20			4.4 Gestionar la información y el conocimiento	A. No se evidencia que el acceso y el intercambio de información de la organización tome en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas con discapacidad.	Identificación de nuevos accesos para el intercambio de información con los ciudadanos/clientes discapacitados.	A. Realizar levantamiento sobre usuarios de los servicios con condiciones de discapacidad. B. Modificar formulario registro de visitantes para diferenciar personas con discapacidad que acuden al MEM a solicitar servicios. C. Asegurar establecimiento de nuevas formas de acceso a la información e incorporarlas. D. Evaluar periódicamente cantidad de visitantes con discapacidad que solicitaron algún servicio. E. Definir indicadores de seguimiento para los servicios prestados a personas con discapacidad.	Disponer de nuevas formas de acceso e intercambio de información de la organización que tome en cuenta las necesidades de todos los miembros de la sociedad, como personas con discapacidad.	ene-21	dic-21	n/a	Cantidad de accesos disponibles para discapacitados.	Dirección de TIC, DAF, Dir. RRHH	Fotografías y Capturas de pantalla de accesos para discapacitados.			
	21			4.5 Gestionar la tecnología	A. No evidencia que se haya aprovechado las capacidades tecnológicas actuales para ofrecer servicios en línea inteligentes a los ciudadanos/clientes.	Implementación de las NORTIC's relacionadas a los servicios.	A. Realizar autodiagnósticos de la OPTIC para evaluar cumplimiento de requisitos NORTIC A4 y en el MEM. B. Generar informe de resultados C. Establecer cronograma de implementación NORTIC's A4 D. Establecer Acciones definidas E. Solicitar evaluación para certificación de la Nortic A4 a la OPTIC. F. Realizar autodiagnósticos de la OPTIC para evaluar cumplimiento de requisitos NORTIC A5 en el MEM. G. Generar informe de resultados H. Establecer cronograma de implementación NORTIC's A5 I. Establecer Acciones definidas J. Solicitar evaluación para certificación Nortic A5 a la OPTIC K. Dar seguimiento al establecimiento del proyecto República Digital	Adoptar e implementar nuevas medidas para el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles en el MEMRD para mejorar la calidad en la prestación de los servicios a través de las NORTIC's	ene-21	dic-21	Equipos y programas informáticos	Cantidad de NORTIC 'S implementadas.	Dirección TIC	a. Certificado A4 b. Certificado A5	Área de Mejora transferida del anterior Plan de Acción (2019-2020).		



	27		C. No obstante tener un Mapa de Procesos, la institución no aporta evidencia de procesos clave y estratégicos documentado (fichas de los mismos) y por consiguiente, que los mismos hayan sido objeto de procesos de mejora.	Documentación de procesos claves y estratégicos.	A. Identificar procesos cuyas fichas no hayan sido elaboradas. B. Crear fichas de procesos faltantes. C. Actualizar reporte de procesos documentados. D. Presentar informe de resultados.	Identificar los procesos claves y estratégicos y elaborar las fichas técnicas.	ene-21	dic-21	n/a	Cantidad de fichas de procesos elaboradas	Dirección de Planificación y Desarrollo	Fichas de Procesos		
	28	5.3. Innovar los procesos con la participación de los ciudadanos/clientes	A. No se evidencia el desarrollo de un sistema compartido de datos con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Implementación de sistema compartido de datos con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	A. Asegurar la operatividad del Sistema Georeferencial ArcGIS. B. Implementar Nortú A5. C. Monitorear usuarios de los subportales EITI, BNDH y Calculadoras de consumo energético. D. Dar seguimiento a la implementación del Proyecto República Digital.	Mantener interacción e intercambio de datos e informaciones de manera permanente con los socios de la cadena de prestación de servicios.	ene-21	dic-21	n/a	A. Cantidad de usuarios subportales EITI, BNDH, Calculados en Subportal Ahorra, es tu futuro. B. Porcentaje de implementación del proyecto República Digital.	Dir. TIC	ArcGIS.		
	29	6 6.2. - Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación. 6.2b. - Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos.	A. No evidencia mediciones de resultados en cuanto a: 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos; 2) el diseño de los procesos de toma de decisiones; 3) y en relación a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 4) a los resultados de sugerencias implementadas; 5) el tiempo de procesamiento de las quejas; 6) del nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones y 7) al grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Establecer mediciones sistémicas de resultados relacionados con la participación de los ciudadanos clientes y grupos de interés	A. Incluir variable de medición relacionada a la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos que presta el MEM. B. Generar reportes de resultados de mediciones. C. Presentar en reuniones de Staff para toma de decisiones. A. Instruir al personal de recepción en cuanto al trato y servicio al cliente e inducirlos a llenar el formulario de sugerencias a través de los buzones colocados en las recepciones. B. Analizar sugerencias recibidas e implementadas a través de la Dirección de Gestión Social. C. Generar reportes de resultados de mediciones	Establecer las acciones necesarias para mejorar la calidad de los productos y servicios mediante el seguimiento continuo de las variables de impacto en la satisfacción de los ciudadanos/clientes.	ene-21	dic-21	Recursos Humanos	A. Porcentaje del resultado obtenido sobre medición de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos. B. Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido. C. Porcentaje de las ugerencias recibidas e implementadas a través de la Dirección de Gestión Social.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Encuesta de Satisfacción Ciudadana Minuta de Staff		
	30	7 7.1. Resultados de las mediciones de la satisfacción y motivación de las personas.	A. No existe medición en cuanto a la percepción de los siguientes aspectos: conocimiento de la misión, visión y valores, participación de las personas en áreas de mejora, mecanismos de consulta y diálogo, el diseño y gestión de procesos, el reparto de tareas y sistema de evaluación, reconocimiento del equipo y enfoque de la organización en torno a los cambios y la innovación.	Mantener evaluación y análisis periódico de los indicadores de medición sobre el conocimiento sobre la misión, visión y valores, participación de las personas en áreas de mejora, mecanismos de consulta y diálogo, el diseño y gestión de procesos, el reparto de tareas y sistema de evaluación, reconocimiento del equipo y enfoque de la organización en torno a los cambios y la innovación.	A. Incluir variable de medición relacionada a estos aspectos en la encuesta de clima organizacional o de clima ético. B. Generar reportes de resultados de mediciones.	Incrementar el nivel de satisfacción, así como, medir la percepción de los colaboradores.	ene-21	dic-21	n/a	Porcentaje total de las variables de medición de estos aspectos.	Dirección de Recursos Humanos.	Encuesta de Clima Organizacional.	Verificación con el MAP sobre los criterios establecidos en el sistema de encuesta de clima organizacional para todas las instituciones públicas, debido a que ciertos criterios exigidos en el CAF, no son contemplados en ese sistema.	
	31	9 9.2. - Resultados internos: nivel de eficiencia.	A. Los resultados de la Auditoria presentada evidencian diversas áreas de mejora a la gestión.	Generar informes de resultado sobre acciones de mejora relacionadas con la auditoria realizada por la Cámara de Cuentas.	A. Generar reporte de implementación de las áreas de mejora identificadas en la Auditoria Financiera. B. Generar informe de resultados	Fortalecer la institución a través del seguimiento a los indicadores de medición del rendimiento organizacional.	ene-21	dic-21	n/a	Porcentaje del plan establecido.	DAF DPyD	Informe de implementación de los resultados de la auditoría.		