



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

1ER. INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF 2021-2022



Dirección General de
Contabilidad Gubernamental

RDC-PD-015

Junio - 2022

Contenido

Introducción.....	3
I-Seguimiento a la ejecución del plan de mejora.....	4
II- Resumen de los avances plan de mejora.....	5
III- Áreas de mejoras y sus evidencias:	7

Introducción

Producto de la autoevaluación CAF, surge el Plan de Mejora CAF 2021-2022 que busca abordar las áreas de mejoras detectadas en la autoevaluación, luego de identificadas las mejoras, se analizan y se elabora una estrategia para encaminar estas debilidades hasta convertirlos en fortalezas.

Este documento presenta, el seguimiento realizado a la ejecución del Plan de Mejora elaborado de acuerdo a lo establecido en la metodología CAF. Es un documento, realizado con el objetivo verificar el nivel de cumplimiento al plan y ser remitido al Ministerio de Administración Pública (MAP).

En este primer informe se detallan las áreas de mejoras y los avances a partir de los ya presentado en el Plan de Mejora 2021-2022 y se concluye con **un 62.50%**.

Como podrá apreciarse el % de nivel de avance a la fecha de ejecución se considera aceptable, ya que se estipula un primer informe con avance de mínimo de un 50% en el primer semestre.

I-Seguimiento a la ejecución del plan de mejora

Para el año 2021-2022, de las 8 áreas de mejoras que conforman el Plan de Mejora CAF, se presenta la siguiente Matriz de Seguimiento los avances y evidencias de los mismos.

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL									
2021-2022									
Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
					Inicio	Fin			
3.2 /3	<i>No se evidencia la existencia de un plan de desarrollo de competencias.</i>	Implementar el plan de carrera, sucesión y desarrollo del talento humano.	Establecer una estrategia que permita desarrollar la capacidades de las personas que permita dar respuesta a la necesidades actuales y futuras de la institución, siendo de mutuo acuerdo con los colaboradores	1.Implementar y dar seguimiento al plan de carrera, sucesión y desarrollo del talento humano 2.Analizar el nivel de avance del mismo y la factibilidad de incluir otras áreas.	15/1/2022	30/6/2022	Tecnológico, Humano, Financiero	Porcentaje de implementación del Plan de carrera, sucesión y desarrollo a los puestos claves y servidores de carrera administrativa	Enc.Div.Evaluación del Desempeño y Capacitación
3.2/9	<i>No se evidencia que la herramienta aplicada para evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas determine el retorno de la inversión o su análisis en términos de costo de actividades, así como el análisis costo/beneficio.</i>	Realizar capacitaciones especializadas sobre el ROI o retorno de la inversión. Establecer mejoras a las metodologías de evaluación de impacto, que considere el analisis costo/beneficio.	Determinar si ha sido rentable o beneficioso para la institución las capacitación de mayor relevancia que realiza la institución, para lo que se requiere mejorar los análisis del retorno de la inversión en capacitación.	1.Identificar empresas de capacitación que impartan cursos o diplomados sobre análisis costo/beneficios o retorno de la inversión. 2.Gestionar la realización de la capacitación sobre costo/beneficios. 3.Revisar y mejorar la metodología de evaluación de impacto de las capacitaciones. 4.Poner en marcha una herramienta o solución tecnológica para la evaluación de impacto de las capacitaciones.	30/4/2022	31/10/2022	Tecnológico, Humano, Financiero	Cantidad de Capacitaciones con evaluación Costo/beneficio realizado	Enc. Div. Evaluación del Desempeño y Capacitación
6.2/1	<i>No se evidencian resultados de mediciones en relación a la eficiencia de los canales de información.</i>	Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los usuarios externos, que permitan conocer los canales de comunicación más utilizados y si han resultado efectivos.	Conocer la efectividad de los canales de comunicación externa y su nivel de usabilidad.	1.Revisar y actualizar el formulario de encuestas de usuarios externos. 2.Incluir variables que midan la usabilidad de los canales de comunicación con usuarios externos y su efectividad. 3. Aplicar y analizar las encuestas de usuarios externos.	20/1/2022	30/11/2022	Tecnológico, Humano	Porcentaje de percepción de eficacia en los canales de comunicación	Coordinadora de Proyectos
6.2/2.6	<i>No se evidencia la definición de indicadores sobre los tiempos de espera de todos los servicios, tampoco se han establecido los tiempos para la tramitación en la prestación de todos los servicios.</i>	Realizar el levantamiento de los servicios y los tiempos de respuesta actuales. Definir los protocolos y adecuaciones a los sistemas utilizados para el registro de las atenciones o servicios prestados.	Determinar los tiempos de espera y los tiempos de tramitación para la prestación de estos, con el fin de establecer estándares del servicio y realizar su medición.	1.Levantamiento de los servicios y los tiempos de respuesta actuales. 2. Establecer los estándares del servicio. 3. Establecer los protocolos de atención al usuarios. 4.Adecuar la herramienta tecnológica para atención al usuario y registro de los servicios.	30/4/2022	30/11/2022	Tecnológico, Humano	Porcentaje de Servicios estandarizados	ÁREAS SUSTANTIVAS

Subcriterio No	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
					Inicio	Fin			
6.2/2	<i>No se evidencia el número de expedientes devueltos por errores o que necesiten repetir el proceso, ni sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</i>	Realizar un taller de capacitación sobre la política y herramientas utilizadas para el reporte y tratamiento de las salidas no conformes.	Aumentar la identificación y soluciones de: casos devueltos por error eso salidas conformes, para mejorar los procesos y servicios.	1. Revisar la política de salidas no conformes 2. Capacitar al personal para que utilice las herramientas creadas para identificación de errores o salidas no conformes. 3. Realizar informe de estatus de errores, reprocesos o salidas no conformes identificados.	30/1/2022	30/6/2022	Tecnológico, Humano	Porcentaje de salidas no conformes solucionadas	Enc.Div.Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad
6.2/3	<i>No evidencian resultados suficientes de mediciones en relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los diferentes servicios.</i>	Realizar el levantamiento ampliado de los diferentes servicios, la información y responsabilidad de gestión de los servicios.	Disponer de datos relacionados a la disponibilidad de la información y responsables de los servicios.	1.Realizar la identificación de los tipos de servicios de todas las áreas misionales. 2.Relacionar las informaciones que deben disponer las instituciones para requerir los servicios. 3.Establecer horarios de prestación de los servicios y información sobre responsables asignados.	30/4/2022	30/11/2022	Tecnológico, Humano	Porcentaje de Servicios estandarizados	ÁREAS SUSTANTIVAS
8.1/6	<i>Evidenciamos no realizamos encuestas sobre Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</i>	Aplicar las encuestas de grupos de interés anualmente, mejorando la redacción de las preguntas del cuestionario con ejemplos que sirvan de guía al encuestado.	Obtener mediciones de percepción de los principales grupos de interés sobre el impacto en la sociedad en ámbitos local, regional, nacional e internacional (NICSP,Saneamiento de cuentas y los informes de rendición de cuentas).	1.Revisar y actualizar el formulario de encuestas de grupos de interés. 2. Aplicar anualmente la encuesta de grupos de interés. 3.Realizar los informes de resultados de la encuesta y difundirlo a las partes interesadas.	15/2/2022	30/6/2022	Tecnológico, Humano	Porcentaje de percepción sobre el impacto de la organización en la sociedad	Enc.Depto.Comunicación/Coordinadora de Proyectos
9.1	<i>No se evidencian resultados de mediciones sobre resultados a partir de la participación en benchmarking, ni sobre la innovación en servicios o productos para la mejora del impacto.</i>	Establecer políticas y herramientas para la gestión del benchmarking y/o benchlearning que facilite el reporte de resultados vinculados a la mejora o innovación en servicios o procesos	Establecer políticas que permitan identificar los benchmarking/benchlearnig a ser realizados y que se puedan evidenciar las mejoras que se producen luego de su realización.	1. Documentar una política de benchmarking. 2. Identificar los benchmarking que se han realizado, su finalidad y las mejoras que se han replicado para la mejora. 3. Establecer un registro estadístico o indicadores que midan el benchmarking/benchlearnig así como las mejoras implementadas.	30/1/2022	30/12/2022	Tecnológico, Humano	Cantidad de Mejoras implementadas productos de los benchlearning/ benchmarking	Enc. Depto. Planificación y Desarrollo/ Enc. Div. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión/ Coordinadora de Proyectos.

II- Resumen de los avances plan de mejora

Área de mejora	% Logrado
No se evidencia la existencia de un plan de desarrollo de competencias.	50%
No se evidencian resultados de mediciones en relación a la eficiencia de los canales de información.	100%
No se evidencia la definición de indicadores sobre los tiempos de espera de todos los servicios, tampoco se han establecido los tiempos para la tramitación en la prestación de todos los servicios.	25%
No se evidencia el número de expedientes devueltos por errores o que necesiten repetir el proceso, ni sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	75%
No evidencian resultados suficientes de mediciones en relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los diferentes servicios.	100%
Evidenciamos no realizamos encuestas sobre Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.)	100%
No se evidencian resultados de mediciones sobre resultados a partir de la participación en benchmarking, ni sobre la innovación en servicios o productos para la mejora del impacto.	75%

Nivel de cumplimiento

62.5%

III- Áreas de mejoras y sus evidencias:

Criterio 3- Personas

Sub-criterio 3.2- Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Área de mejora: No se evidencia la existencia de un plan de desarrollo de competencias.

Acción implementada: Se han realizado el levantamiento de las capacitaciones por áreas y posiciones para realizar un plan de carrera, sucesión y desarrollo del talento humano; se ha estado implementado el programa y se está elaborando un análisis el nivel de avance de este y la factibilidad de incluir otras áreas

Implementación sobre programado: 50%

								Periodo previsto de ejecución o trimestre				
No.	Persona a desarrollar	Área	Cargo actual	Cargo sugerido a ocupar	Brecha a cerrar	Acción formativa	Proveedor del programa	T1	T2	T3	T4	
1	David De Jesus Pimentel	Departamento Contabilidad Patrimonial Gobierno General	Encargado Departamento Contabilidad Patrimonial Gobierno General	Director Procesamiento Contable y Estados Financieros	Liderar con el Ejemplo	Curso Liderazgo Gerencial y Supervisión	INFOTEP					
						Diplomado Habilidades de Liderazgo	INFOTEP					
					Visión Estratégica	Curso Visión Estratégica	INAP					
						Diplomado en Gestión Estratégica del Cambio	INAP					
2	Rosa Virginia Tavarez Mota	Departamento Implementación y Seguimiento Normativo	Analista de implementación y Seguimiento Normativo	Encargada Departamento Implementación y Seguimiento Normativo	Manejo de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Visio)	Curso Manejo Paquete de Office	INAP					
						Cursos de Microsoft Excel Básico, Intermedio y Avanzado	INAP					
						Curso de Microsoft Visio	INAP					
						Curso tutor en Ambiente Virtual	INFOTEP					
						Curso Manejo de Videoconferencia y Actualización Docente	INFOTEP					
						Compromiso con los Resultados	Curso Formulación Presupuestaria Orientada a Resultados	CAPGEFI				
		Planificación Estratégica en la Gestión Pública	INAP									
		Influencia y Negociación	Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyectos	INAP								
			Gestión de Calidad en la Administración Pública, Aplicando CAF	INAP								
			Liderar con el ejemplo	Curso Liderazgo Gerencial y Supervisión	INFOTEP							
					Diplomado Habilidades de Liderazgo	INFOTEP						
					Desarrollo de Competencia Liderar con el Ejemplo	INAP						
3	Prisselia Peña	Departamento Contabilidad Patrimonial Gobierno General	Encargada División Contabilidad Financiera Gobierno Central	Encargada Departamento De Contabilidad Patrimonial Gobierno General	Contabilidad Gubernamental	Diplomado en Contabilidad Gubernamental	CAPGEFI					
						Contabilidad Impositiva	Diplomado en Contabilidad Impositiva	CAPGEFI				
4	Dionisia Mirreya Vizcaino	Departamento de Consolidación	Encargada División Consolidación Sector Gobierno Local	Encargado Departamento de Consolidación	Ley No. 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo	Diplomado en Función Pública, Alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	INAP					
						Análisis e Interpretación de la Información Financiera con base a Indicadores	Diplomado Análisis e Interpretación de Estados Financieros	CAPGEFI				
						Amplio conocimiento NICS, NIC y NIIF	Curso Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICS) y Normas Internacionales de Contabilidad	CAPGEFI				
							Curso Información Financiera (NIIF)	CAPGEFI				
						Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios	Diplomado En Gestión Municipal	INAP				
						Compromiso con los Resultados	Curso Formulación Presupuestaria Orientada a Resultados	CAPGEFI				
		Planificación Estratégica en la Gestión Pública	INAP									
		Influencia y Negociación	Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyectos	INAP								
			Gestión de Calidad en la Administración Pública, Aplicando CAF	INAP								
			Liderar con el ejemplo	Curso Liderazgo Gerencial y Supervisión	INFOTEP							
					Diplomado Habilidades de Liderazgo	INFOTEP						
					Desarrollo de Competencia Liderar con el Ejemplo	INAP						

-Plan de desarrollo 2021



Dirección General de Contabilidad Gubernamental

Departamento de Recursos Humanos
División de Evaluación del Desempeño y Capacitación
Plan de Desarrollo 2022

No.	Persona a desarrollar	Área	Cargo actual	Cargo sugerido a ocupar	Brecha a cerrar	Acción formativa	Proveedor del programa	Periodo previsto de ejecución o trimestre				
								T1	T2	T3	T4	
1	David De Jesus Pimentel	Dirección de procesamiento Contable y Estados Financieros	Encargado Departamento Contabilidad Patrimonial Gobierno General	Director Procesamiento Contable y Estados Financieros	Liderar con el Ejemplo	Curso Liderazgo Gerencial y Supervisión	INFOTEP					
						Diplomado Habilidades de Liderazgo	INFOTEP					
						Desarrollo de Competencia Liderar con el Ejemplo	INAP					
2	Prisselia Peña	Departamento Contabilidad Patrimonial Gobierno General	Encargada División Contabilidad Financiera Gobierno Central	Encargado Departamento de Contabilidad Patrimonial Gobierno General	Visión Estratégica	Curso Visión Estratégica	INAP					
						Diplomado en Gestión Estratégica del Cambio	INAP					
						Contabilidad Gubernamental	Diplomado en Contabilidad Gubernamental	CAPGERI				
3	Leslie Lorena Guerrero	Departamento Contabilidad Presupuestaria Gobierno General	Encargada División Contabilidad Presupuestaria Gobierno Central	Encargado Departamento Contabilidad Presupuestaria Gobierno General	Contabilidad Impositiva	Diplomado en Contabilidad Impositiva	INAP					
						Pasión por el Servicio al Ciudadano	Curso/taller atención al ciudadano y calidad en el servicio	INAP				
						Responsabilidad	Curso Responsabilidad Corporativa	INFOTEP				
4	Dionisia Mireya Vizcaino	Departamento de Consolidación	Encargada División Consolidación Sector Gobierno Local	Encargado Departamento de Consolidación	Pensamiento Analítico	Curso Pensamiento Crítico y Analítico	INFOTEP					
						Curso Análisis, Diseño y Documentación de Procesos	CAPGERI					
						Maestría en áreas afines	Maestría en Presupuesto	UASD				
4	Dionisia Mireya Vizcaino	Departamento de Consolidación	Encargada División Consolidación Sector Gobierno Local	Encargado Departamento de Consolidación	Liderar con el ejemplo	Manejo de Leyes Presupuestarias del Sector Público	Especialidad Técnica en Presupuesto Público	CAPGERI				
						Manejo del Manual de Clasificadores Presupuestarios del Sector Público	INAP					
						Ley No. 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo	Diplomado en Función Pública, Alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	INAP				
						Ley No. 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo	Diplomado en Función Pública, Alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	INAP				
						Análisis e Interpretación de la Información Financiera con base a Indicadores	Diplomado Análisis e Interpretación de Estados Financieros	CAPGERI				
						Ampio conocimiento NICSF, NIC y NIIF	Curso Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) y Normas Internacionales de Contabilidad	CAPGERI				
						Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios	Curso Información Financiera (NIIF)	CAPGERI				
						Compromiso con los Resultados	Diplomado En Gestión Municipal	INAP				
						Compromiso con los Resultados	Curso Desarrollo de Competencia Compromiso con los Resultados	INAP				
						Planificación y Organización	Curso Planificación Estratégica en la Gestión Pública	INAP				
Planificación y Organización	Gestión de Calidad en la Administración Pública, Aplicando CAF	INAP										
Influencia y Negociación	Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyectos	INAP										
Liderar con el ejemplo	Curso Liderazgo Gerencial y Supervisión	INFOTEP										
Liderar con el ejemplo	Diplomado Habilidades de Liderazgo	INFOTEP										
Liderar con el ejemplo	Desarrollo de Competencia Liderar con el Ejemplo	INAP										

-Plan de desarrollo 2022

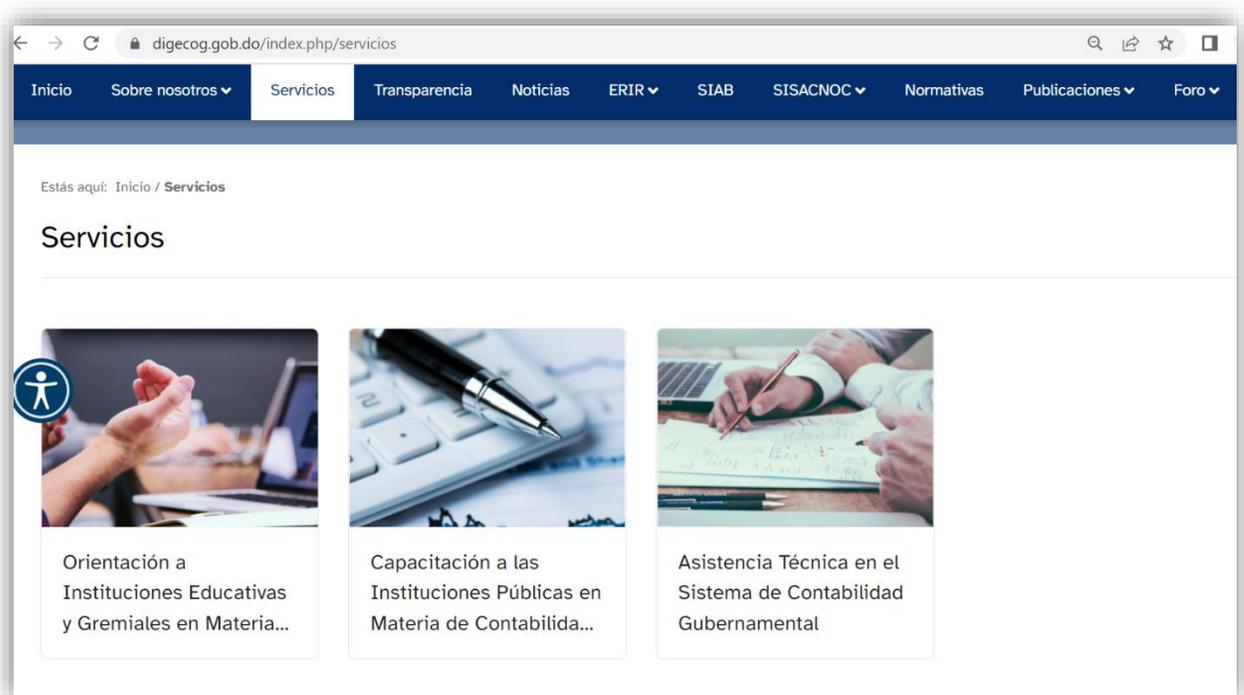
Criterio 6 -Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Sub-criterio 6.2-Mediciones de Rendimiento

Área de mejora: No evidencian resultados suficientes de mediciones en relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los diferentes servicios.

Acción implementada: Se han definido los servicios y las informaciones relacionadas que deben disponer las instituciones que lo requieren estableciendo, además, los horarios de prestación del servicio e informaciones sobre los responsables del mismo en la institución.

Implementación sobre programado: 100%



-Servicios publicados en la web, estandarizados.

MÁS DE ESTA SECCIÓN

Orientación a Instituciones Educativas y Gremiales en Materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental

Capacitación a las Instituciones Públicas en Materia de Contabilidad Gubernamental

Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental

4.4 / 5

Ver este servicio

Dejar un comentario ↓

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Instruir en materia de Contabilidad Gubernamental a las Direcciones administrativas Financieras de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas y Autónomas, Instituciones Públicas de la Seguridad Social, Empresas Públicas No Financieras, Gobiernos Locales (Ayuntamientos y Juntas)

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Personal de las Áreas Administrativas Financieras de las Instituciones Públicas

DEPARTAMENTO QUE LO OFRECE

Dirección de Normas y Procedimientos

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Tel.: 809-688-9191 ext. 6156 hasta 6168

Correo: capacitacionnormativa@digecog.gob.do

Dirección: Calle Pedro A. Lluberes # 29278, Esquina Francia, 2do. Nivel, Gacque, Santo Domingo, R.D.

REQUERIMIENTOS O REQUISITOS

Para solicitudes vía correo electrónico o comunicación dirigida al Director General, especificar:

- Nombre de la institución solicitante
- Fecha de visita
- Cantidad de estudiantes
- Cantidad de maestros y/o acompañantes
- Información de contacto

Para solicitudes en línea completar el formulario digital que aparece en esta página.

PROCEDIMIENTOS A SEGUIR

1. Solicitar el servicio con la información requerida por una de las vías establecidas:

- Correo electrónico
- Llamada telefónica
- Comunicación dirigida al Director General
- Formulario digital (Hacer click en "solicitar el servicio", completar el formulario y hacer click en "enviar")

2. Esperar la aprobación de su requerimiento.

3. Una vez aprobada la solicitud, será contactado para coordinar la actividad.



Horario de prestación

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. hasta 4:00 p.m.



Costo

Gratis



Tiempo de realización

5 día(s) laborables.



Canal de Prestación

Presencial / Web

INFORMACIÓN ADICIONAL

Para mayor información sobre este servicio, puede llamar de forma gratuita al Centro de Contacto Gubernamental, marcando las teclas*462 (*G08) desde su móvil o desde una línea fija. También puede contactarnos vía Twitter con nuestro usuario @DigecogRD y vía nuestra página de Facebook /Digecogrd.

-Servicio de *capacitación* y servicio de *orientación técnica* con los estándares.

MÁS DE ESTA SECCIÓN

Orientación a Instituciones Educativas y Gremiales en Materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental

Capacitación a las Instituciones Públicas en Materia de Contabilidad Gubernamental

Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental

■ **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Permite brindar a los estudiantes de contabilidad de las Instituciones Educativas y a miembros de entidades gremiales, la oportunidad de recibir orientación sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental.

■ **A QUIÉN VA DIRIGIDO**

Instituciones Educativas y Gremiales en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental

■ **DEPARTAMENTO QUE LO OFRECE**

Dirección de Normas y Procedimientos

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Tel.: 809-688-9101 ext. 6156 hasta 6168

Correo: capacitacionnormativa@digecog.gob.do.

Dirección: Calle Pedro A. Lluberes # 20278, Esquina Francia, 2do. Nivel, Gazcue, Santo Domingo, R.D.

■ **REQUERIMIENTOS O REQUISITOS**

Remitir solicitud al Director General.

(Realizar solicitud por la siguiente vía: comunicación dirigida al Director General)

Para solicitudes vía comunicación dirigida al Director General, especificar:

- Nombre de la institución solicitante
- Fecha tentativa de visita
- Tema a tratar en la Orientación
- Cantidad de estudiantes
- Cantidad de maestros y/o acompañantes

■ **PROCEDIMIENTOS A SEGUIR**

1. Solicitar el servicio con la información requerida por la vía establecida:

- Comunicación dirigida al Director General

2. Esperar la aprobación de su requerimiento.

3. Una vez aprobada la solicitud, será contactado para coordinar la actividad.



Horario de prestación

De lunes a viernes , de 8:00 a.m. hasta 4:00 p.m.



Costo

Gratis



Tiempo de realización

5 día(s) laborables.



Canal de Prestación

Presencial

-Servicio de *orientación técnica* con los estándares.

Criterio 6 -Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Sub-criterio 6.2-Mediciones de Rendimiento

Área de mejora: No se evidencian resultados de mediciones en relación a la eficiencia de los canales de información.

Acción implementada: Se ha realizado el levantamiento de los datos relacionados a los usuarios externos de la institución. Actualizado el formulario de encuesta a usuarios externos, se ha incluido las variables que miden la usabilidad de los canales de comunicación, ha sido aplicada y compartida con los involucrados. En caso de que se identifiquen mejoras, a estas se llevan a plan de acción que permita desarrollar las acciones de mejora y el tiempo en el que se realizarán. El 2022 se está homologando el formulario de la mano del MAP para que se puedan obtener datos relevantes sobre tres temas como son Carta Compromiso, CAF y dar cumplimiento a los sub indicadores correspondientes a la satisfacción institucional.

Implementación sobre programado: 100%



Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
Encuesta Satisfacción Usuarios Externos

Queremos servirle mejor. Por favor conteste esta breve encuesta para evaluar la calidad de nuestros servicios.
FOR-DIGECO-PD-008. Versión 2.

* Obligatorio

1. Nombre de la Institución *

2. Cargo que ocupa *

3. ¿Cuál de nuestros servicios utiliza con mayor frecuencia? *

Asistencia Técnica

Capacitación en el Sistema de Contabilidad Gubernamental

4. Otros servicios que utiliza?

4/7/2022

5. Como califica / evalúa a la Digecog en cuanto a: *

Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo

-Portada informes y formulario de encuesta de satisfacción usuarios externos

Criterio 6 -Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Sub-criterio 6.2-Mediciones de Rendimiento

Área de mejora: No se evidencia el número de expedientes devueltos por errores o que necesiten repetir el proceso, ni sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

Acción implementada: Se ha actualizado la política de salida no conforme y documentos relacionados como el formulario y la matriz de registro general de SNC, se difundió y socializó con los colaboradores y personal involucrado. Esta política y formulario de control Salida No Conforme se encuentran publicados en la Intranet de la Institución.

Implementación sobre programado: 75%



-Política de Gestión de salida No Conforme publicada en el intranet.

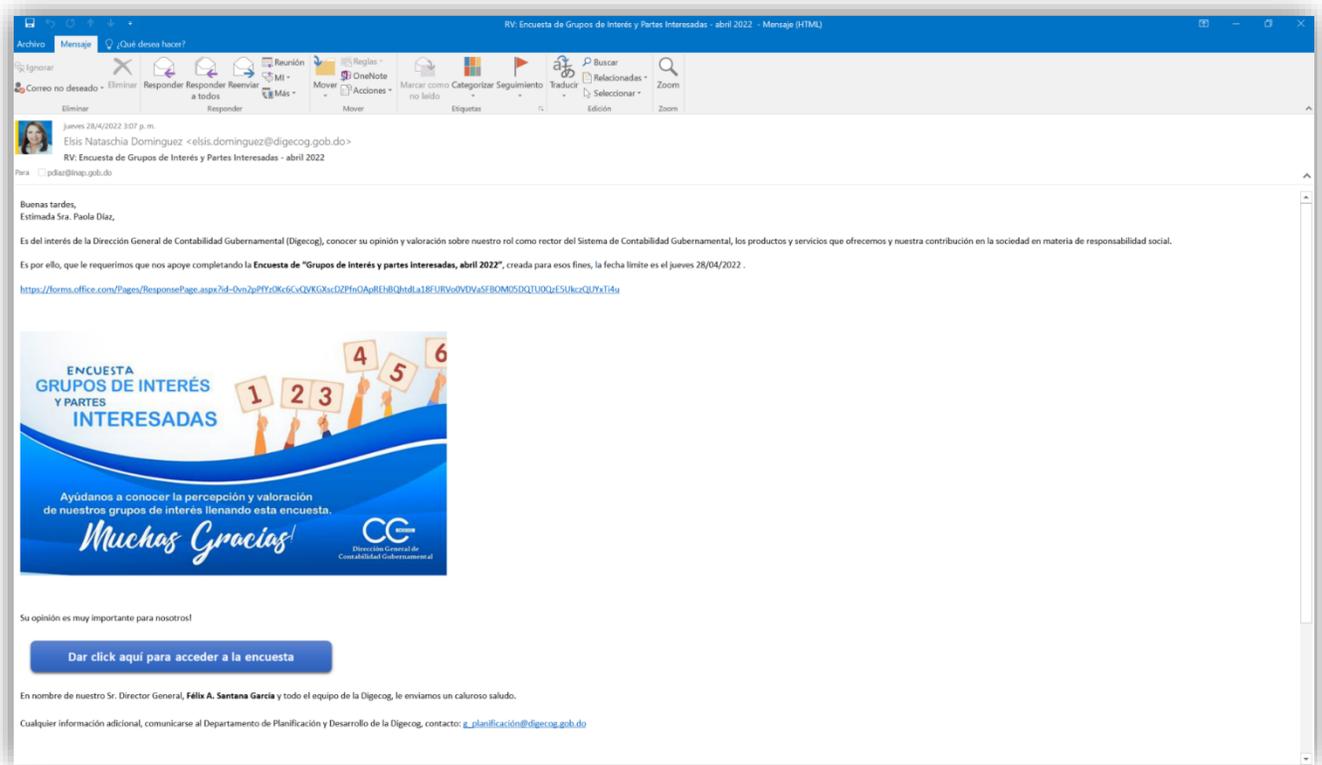
Criterio 8- Resultados de responsabilidad social.

Sub-criterio 8.1- Mediciones de percepción.

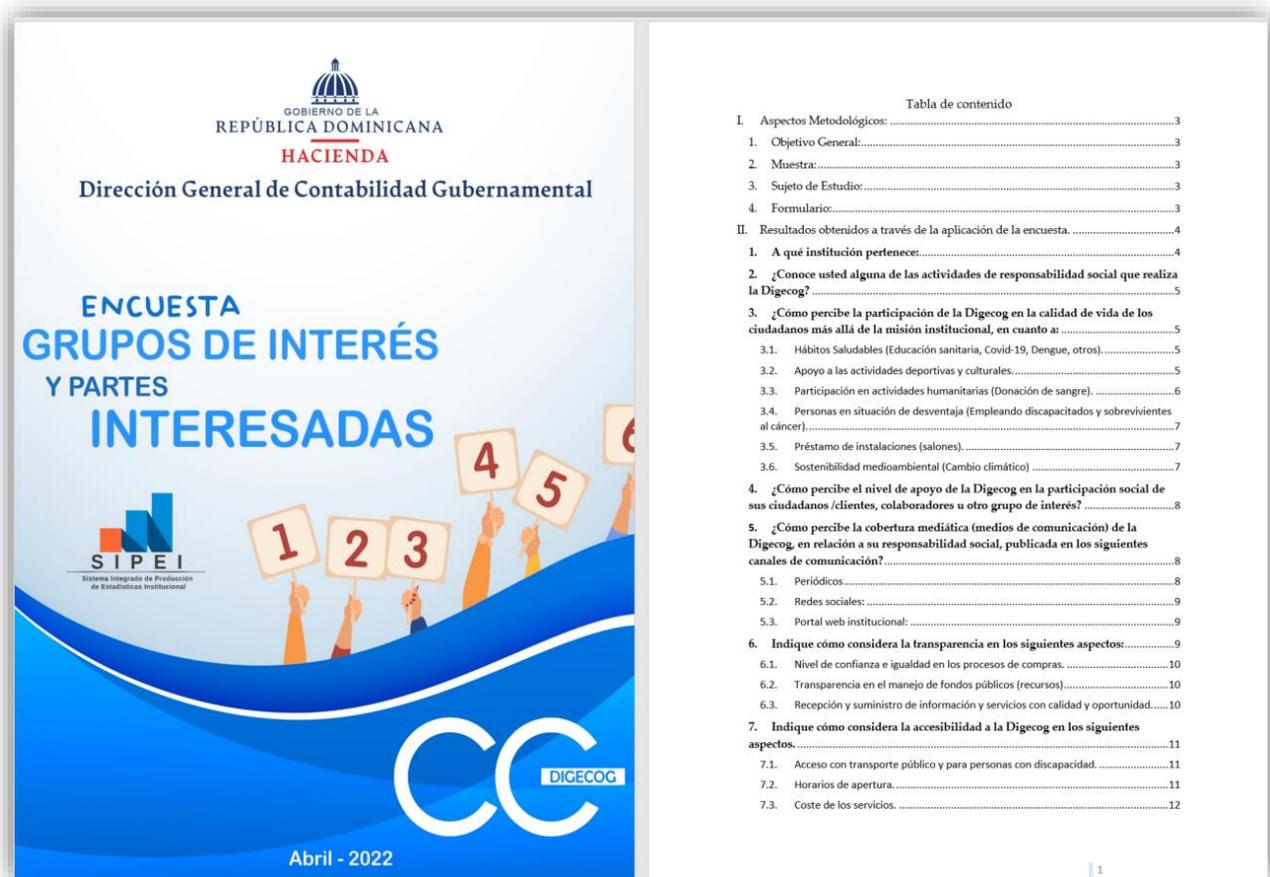
Área de Mejora: Evidenciamos no realizamos encuestas sobre Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).

Acción implementada: Se revisó y actualizó el formulario de encuestas de grupos de interés, se programó en el POA para su aplicación semestral y de estos datos recolectados se generan informes de resultados que es compartido con las partes interesadas.

Implementación sobre programado: 100%



-Correo de remisión de formularios para completar formularios Grupos de Interés.



-Informe de encuesta a Grupos de Interés.



Encuesta de Grupos de Interés y Partes Interesadas. (Abril 2022)

La siguiente encuesta se aplica para conocer el nivel de percepción de nuestros grupos de interés y partes interesadas sobre la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

* Obligatorio

1. ¿A qué institución pertenece? *

En caso de no pertenecer a ninguna institución escriba "N/A"

Escriba su respuesta

2. ¿Conoce usted alguna de las actividades de responsabilidad social que realiza la DIGECOG? *

SI

NO

3. ¿Cómo percibe la participación de la DIGECOG en la calidad de vida de los ciudadanos más allá de la misión institucional, en cuanto a: *

	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A
Hábitos Saludables (Educación sanitaria, Covid-19, Dengue, otros).	<input type="radio"/>					
Apoyo a las actividades deportivas y culturales.	<input type="radio"/>					
Participación en actividades humanitarias (Donación de sangre).	<input type="radio"/>					
Personas en situación de desventaja (Empleando discapacitados y sobrevivientes al cáncer).	<input type="radio"/>					
Préstamo de instalaciones (salones).	<input type="radio"/>					
Sostenibilidad medioambiental. (Cambio climático)	<input type="radio"/>					

4. ¿Cómo percibe el nivel de apoyo de la DIGECOG en la participación social de sus ciudadanos /clientes, colaboradores u otro grupo de interés? *

Muy bueno

-Formulario de encuesta a grupos de interés y partes interesadas.

.2.1.2 Mejorar el nivel satisfacción de los interesados y partes interesadas.	FII-DIGECOG-PD-012 Nivel satisfacción de usuarios externos.	Institucional /Calidad / Proceso	96%	N/A	N/A	N/A	N/A	96%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	96%	N/A	54. Realizar mediciones de los indicadores comprometido en la Carta Compromiso al Ciudadano e indicador de Satisfacción Institucional.	Departamento de Planificación y Desarrollo
	FII-DIGECOG-PD-013 Porcentaje de satisfacción de los grupos de interés.	Calidad / Proceso	96%	N/A	N/A	N/A	N/A	96%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	96%	N/A	55. Realizar mediciones al tiempo de respuesta de las quejas y sugerencias.	
															56. Realizar levantamiento de los grupos de interés por áreas.		
															57. Evaluar y renovar la Carta Compromiso al Ciudadano actual.		
															58. Levantar y definir los servicios para la formulación de una nueva versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.		
															59. Realizar encuestas e informe de satisfacción de clientes externos y satisfacción Institucional.		
															60. Aplicar la encuesta de satisfacción de partes interesadas: departamentos Administrativo, Comunicaciones, Tecnología, Oficina de Acceso a la información.		
															61. Realizar Informe de encuesta de satisfacción de los grupos de interés		
															62. Elaborar plan de mejora de encuesta de satisfacción de los grupos de interés.		

-Planificación encuesta a partes interesadas

Criterio 9- Resultados clave de rendimiento.

Sub-criterio 9.1- Resultados externos: servicios o productos y valor público.

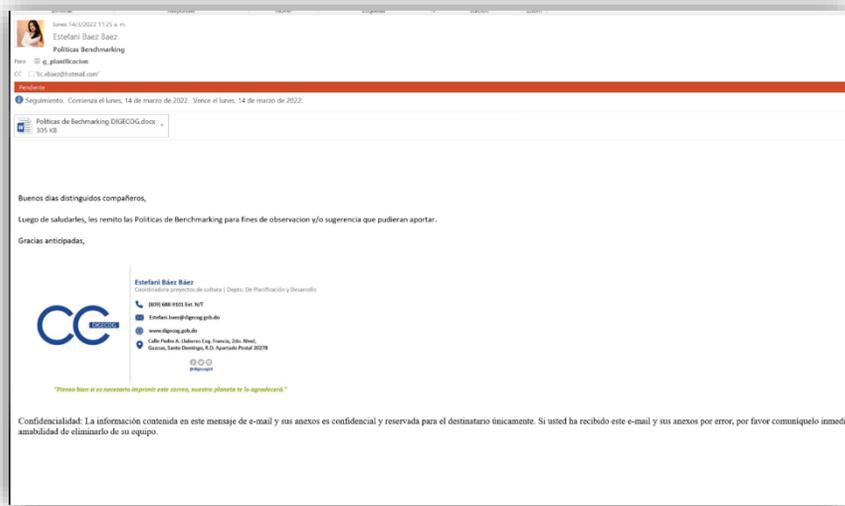
Área de Mejora: No se evidencian resultados de mediciones sobre resultados a partir de la participación en benchmarking, ni sobre la innovación en servicios o productos para la mejora del impacto.

Acción implementada: para los benchmarking/benchlearning se ha documentado la política, se realizó el levantamiento retroactivo y planificados a futuro, se realizó la matriz de registro sobre las mejoras implementadas producto de esta actividad, se hacen registros estadísticos de estos indicadores identificados.

Implementación sobre programado: 75%

Planificación del Benchmarking				Seguimiento al plan de mejora o buenas prácticas a desarrollar							
Área de responsabilidad	Tema del Benchmarking	Objetivo y propósito	Fecha de realización	Buenas prácticas e mejoras identificadas	Acciones a implementar	Responsable Principal	Responsable Relacionado	Fecha de Inicio	Fecha de Cierre	Estatus	Comentarios
Dpto. de Planificación y Desarrollo	Cultura de servicio al usuario interno y externo, y monitoreo de la calidad del servicio.	Monitorear los servicios brindados, para identificar puntos de mejora y debilidades en el servicio. Monitorear la imagen de la DICECOG de forma que se cumpla estándares de servicios. Medir la efectividad de los servicios brindados, de manera interna. No han sido creados los estándares. En la actualidad la DPC brinda sus servicios a usuarios internos, pero no tiene un monitoreo constante y se desconoce la opinión de quienes reciben y brindan el servicio, en cuanto a mejoras y debilidades.	19/2/2022	Inducción personal de nuevo ingreso	Inducción del personal en temas de cultura de servicio	R.H.H. Enc. Reclutamiento	Dpto. de Planificación/ Enc. Proyecto 1	abril	mayo	Sin iniciar	
				Gestión de bienestar y despedida.	Incluir en el alcance del proyecto a todas las áreas que participan en la ruta de servicio (incluyendo unidades, consejos, recepción, etc.).	Dep. seguridad, Dpto. Adm. Y Fin.	Enc. Proyecto Cultura de Servicio.	Mayo	Julio	Sin iniciar	
				Plan desarrollado mediante el acompañamiento de una empresa consultora.	Implementar el proyecto con ayuda de expertos en la materia (Consultoría)	Contratación Consultoría externa.	Enc. Proyecto Cultura de Servicio.	Marzo	abril	Sin iniciar	
				programa de inducción personal ingreso.	Crear cultura de servicio a todo el personal de nuevo ingreso.	BEHE área de reclutamiento	Enc. Proyecto Cultura de Servicio.	Mayo	Julio	Sin iniciar	
				Seminars de la calidad.	Crear una "Cultura de Calidad" de manera interna, e involucrar a los colaboradores a participar de dicha actividad.	Dep. Planificación y Desarrollo/Calidad	Enc. Proyecto Cultura de Servicio	junio	Julio	Sin iniciar	
				entrenamiento del personal.	Con talleres, icluidando a empresas, motivando a la calidad, los valores, la acción, empatía, y positividad en general.	Departamento Comunicaciones	Enc. Proyecto Cultura de Servicio y Atención al Usuario	Mayo	Junio	Sin iniciar	
				monitoreo de los servicios	Monitorear en tiempo real del servicio, mediante algunas de: equipos y/o servicios tecnológicos.	Dpto. Plan. (Atención al Usuario)	Dpto. Tecnología.	Mayo	Julio	Sin iniciar	

-Matriz de registro de Benchmarking/benchlearning



-Correo de socialización interna Política de benchmarking/benchlearning

Departamento de Planificación y Desarrollo
División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Actividad: Benchmarking Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza 2022

Fecha: jueves 03 de febrero 2022.

Hora: 10:00 a.m.

Participantes:

Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG):

- Director, sr. Felix Santana.
- Encargado de Planificación y Desarrollo, sr. Atahualpa Ortiz.
- Comité de Calidad Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- Departamento de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión.

Desarrollo de la actividad:

A solicitud de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, fue desarrollada la actividad de Benchmarking con el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza, con el propósito de conocer la gestión de este Hospital Público, el cual ha sido reconocido con el Premio Nacional a la Calidad, y posteriormente condecorado con el Premio Iberoamericano.

El propósito de la Dirección General de Contabilidad, al realizar ésta visita, fue el de documentarse sobre las prácticas de Calidad que asume este hospital, las cuales lo llevaron a ser el ganador entre las mejores instituciones de todo Iberoamérica, para de esta manera nosotros como institución que va en busca de la mejora continua, perfeccionar nuestros procesos y obtener mejores oportunidades a la hora de participar en el Premio Nacional a la Calidad.

Antes de la visita el equipo de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión, realizó una lista con los puntos de mejora que más le interesaba a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental socializar, para un mejor aprovechamiento.

1

Departamento de Planificación y Desarrollo
División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Actividad: Benchmarking Dirección General de Impuestos Internos.

Fecha: miércoles 16 de febrero 2022.

Hora: 10:00 a.m.

Participantes:

Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG):

Director General: Félix A. Santana García <Felix.Santana@digecog.gob.do>

Enc. Planificación y Desarrollo Atahualpa Ortiz <Atahualpa.Ortiz@digecog.gob.do>

Enc. Depto. Procesamientos Contables Wandy Hierro <wandy.hierro@digecog.gob.do>

Enc. Depto. Administrativo y Financiero Luis Terrero Méndez <Luis.Terrero@digecog.gob.do>

Responsable de la oficina de Acceso a la Información Pública Mariel Ramírez Peguero <Mariel.Ramirez@digecog.gob.do>

Enc. Depto. Tecnología Rafael E. Neris Guerrero <Rafael.Neris@digecog.gob.do>

Enc. Depto. Recursos Humanos Paulina Nunez Pérez <Paulina.Nunez@digecog.gob.do>

Soporte Administrativo Jean Pimentel Castillo <Jean.Pimentel@digecog.gob.do>

Coordinadora Proyecto Cultura de Servicio Estefani Baez Baez <Estefani.Baez@digecog.gob.do>

Enc. Depto. Comunicaciones Oscar Diaz Arias <Oscar.Diaz@digecog.gob.do>

1

- Informes de Benchmarking/benchlearning