

Informe de Autoevaluación Institucional
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Calidad Institucional y Técnicos

Coordinador:

Patricia Castillo

Evaluadores:

Iván Ramírez

Griselda Gómez

Jacqueline Bello

María Ortiz

Eddie Jones

Victor Manzanillo

David Canaán

Francisco Abreu

Carlos Ovalle

Karla Ureña

Leisly López

Santo Domingo, Distrito Nacional

junio 2022

Contenido

1. Aspectos Generales.....	4
1.1. Marco Institucional.....	4
1.1.1. Misión.....	4
1.1.2. Visión.....	4
1.1.3. Valores.....	4
1.1.4. Base Legal Institucional.....	5
1.1.5. Estructura Organizativa.....	6
1.1.6. Catálogo de Servicios.....	7
1.2. Síntesis del Plan Estratégico Institucional.....	11
Ejes Estratégicos.....	13
2. Resultados del Proceso de Autoevaluación.....	15
2.1. Principales Fortalezas Identificadas.....	15
2.2. Áreas Que Impulsan a la Mejora Institucional.....	16
2.2.1. Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores.....	16
2.1.1. Liderazgo.....	16
2.1.2. Estrategia y Planificación.....	16
2.1.3. Personas.....	16
2.1.4. Alianzas y Recursos.....	16
2.1.5. Procesos.....	17
2.2.2. Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados.....	17
2.2.1. Resultados Orientados a los Ciudadanos Clientes.....	17
2.2.2. Resultados en la Personas.....	18
2.2.3. Resultados de Responsabilidad Social.....	18
2.2.4. Resultados Clave de Rendimiento.....	19
3. Conclusiones y Lecciones Aprendidas.....	20
4. Resumen de las Puntuaciones.....	21

Resumen Ejecutivo

Se presenta el Resumen Ejecutivo del Informe de Autoevaluación CAF 2022 de la Dirección General de Presupuesto, Órgano Rector del Sistema Presupuestario Dominicano, que acompaña la Guía de Autoevaluación CAF, donde se detallan los puntos fuertes y áreas de mejora para todos los criterios, alineado a los ejes estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2021–2024 y en cumplimiento del subindicador del SISMAP 1.01 Autodiagnóstico CAF.

Para la aplicación del autodiagnóstico CAF, se evaluó cada criterio siguiendo el ciclo de mejora continua Planificar, Desarrollar, Controlar y Actuar (PDCA), identificando los puntos fuertes, las áreas de mejora y recolectando las evidencias que sustenten cada argumento.

Luego de completar cada subcriterio en la guía CAF proporcionada por el Ministerio de Administración Pública, se elabora el informe de autoevaluación CAF con la finalidad de presentar de forma resumida y clara el resultado para la organización. El informe contiene una descripción general de la institución, su marco estratégico, estructura organizativa y servicios que ofrece, además de una síntesis del plan estratégico institucional 2021-2024 y los detalles de los criterios evaluados.

Al final se presentan las conclusiones de la autoevaluación y las oportunidades de mejora que deben ser tomadas en consideración para el Plan de Mejora CAF 2022.

I. Aspectos Generales

I.1. Marco Institucional

La Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Órgano Rector del Sistema Presupuestario Dominicano, tiene como función principal es regular, dirigir y gestionar de forma transparente el Sistema Presupuestario Dominicano, aportando herramientas y brindando servicios que aseguren la asignación eficiente y oportuna de los recursos públicos, contribuyendo así a la mejora de la calidad del gasto, a la sostenibilidad fiscal y a la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.

I.1.1. Misión

Regular y gestionar efectivamente la administración de los procesos del sistema presupuestario, contribuyendo a la calidad del gasto, la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.

I.1.2. Visión

Institución referente en la gestión del sistema presupuestario de manera transparente, participativa y orientada a resultados, en base a altos estándares, enfocados en la mejora continua, calidad en los servicios y uso adecuado de los recursos. calidad en los servicios.

I.1.3. Valores

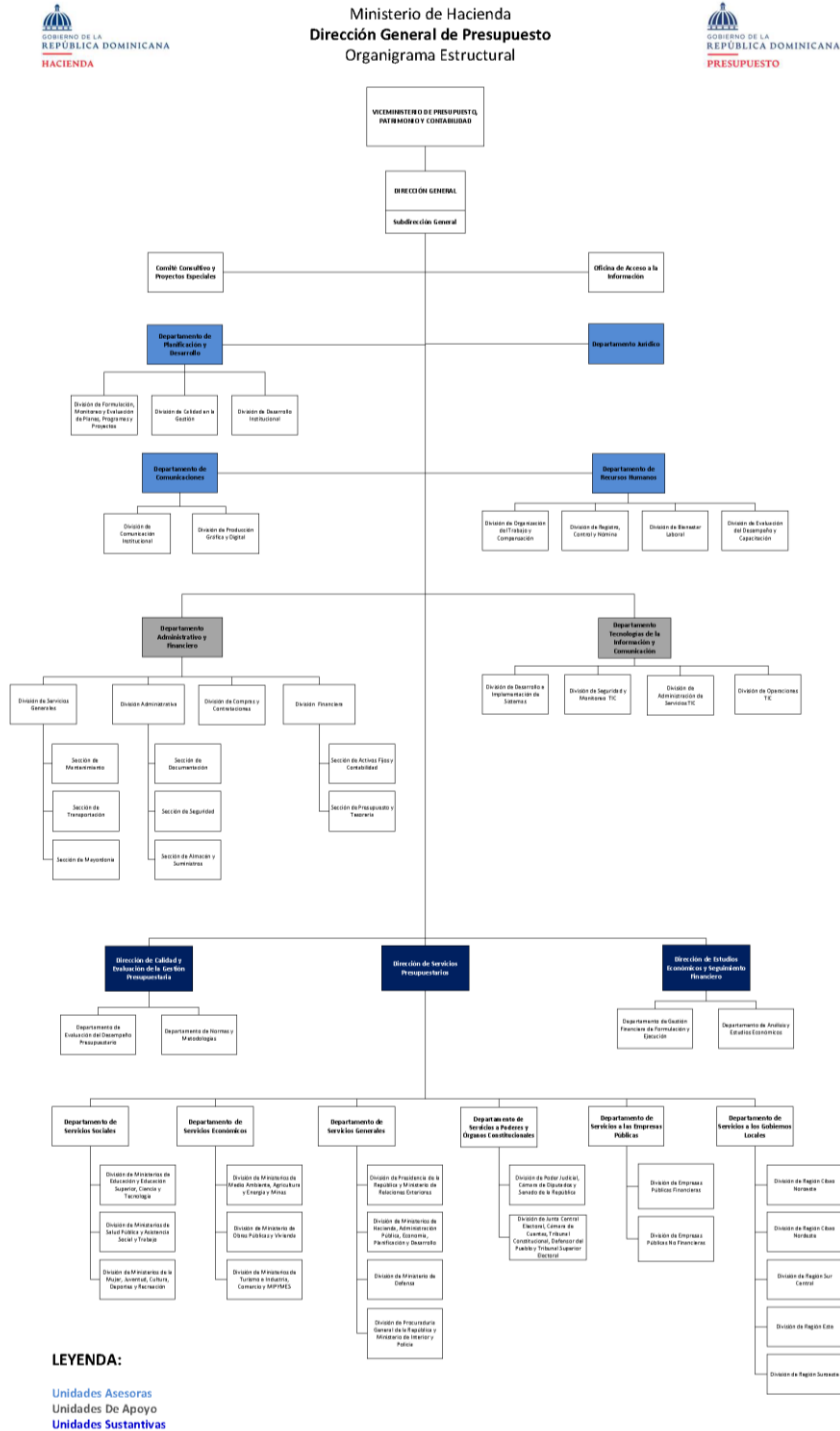


I.1.4. Base Legal Institucional

- La Ley No. 423-06, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.
- Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.
- Ley No. 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública, del 28 de julio de 2004.
- Ley No. 10-07, Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, de 08 enero de 2007.
- Ley No. 5-07, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera, del 08 de enero de 2007.
- Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, del 18 de agosto de 2006.
- Ley No. 6-06, de Crédito Público, del 20 de enero de 2006.
- Ley No. 567-05, de Tesorería Nacional, del 30 de diciembre de 2005.
- Ley No. 126-01, que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, del 27 de julio de 2001.
- Ley No. 494-06, de Organización de la Secretaría de Estado de Hacienda, del 27 de diciembre de 2006.
- Ley No. 41-08, sobre Función Pública, del 16 de enero de 2008.
- Ley No. 247-12, Orgánica de Administración Pública, del 9 de agosto de 2012.
- Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública, del 28 de diciembre de 2006.
- Ley No. 496-06, que crea el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo MEPYD, del 28 de diciembre de 2006.
- Ley 107-13, sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 08 de agosto de 2013.


GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
PRESUPUESTO

I.1.5. Estructura Organizativa



I.1.6. Catálogo de Servicios

Servicio	Descripción	Requisitos
<p>Informe Anual de Evaluación de la Ejecución Física y Financiera</p>	<p>Es la consolidación de los informes del estado, acerca de los avances de la gestión institucional del periodo y contiene la ejecución presupuestaria por programas y productos y los resultados de las instituciones que asignaron recursos a los objetivos establecidos en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Oficio a la institución con datos a certificar.</p>
<p>Creación, Revisión y Actualización de las Estructuras Programáticas</p>	<p>El proceso de solicitud de creación, revisión y actualización de las estructuras programáticas institucionales, antecede al proceso de elaboración de anteproyecto de presupuesto institucional. El mismo permite a las instituciones del sector público dominicano, en común acuerdo con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), identificar acciones presupuestarias, a través de la correcta definición de las categorías programáticas (programas, subprogramas, proyectos, actividades y obras), con el propósito de que la asignación de recursos financieros este conforme a la misión, visión y estructura organizacional de las referidas instituciones.</p>	<p>Se completa el formulario para la solicitud del cambio a realizar y la institución procede a trabajar la solicitud.</p>

PRESUPUESTO

Servicio	Descripción	Requisitos
Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado	Es la elaboración del Anteproyecto de Ley de Presupuesto General del Estado anual que contiene la estimación de ingresos, gastos y financiamiento para el periodo y publicación del proyecto de ley de presupuesto sometido al Congreso Nacional.	Realizar solicitud mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), vía el módulo de formulación presupuestaria.
Proyecto de Presupuesto de las Empresas Públicas no Financieras e Instituciones Públicas Financieras	Es la elaboración y publicación del Proyecto de Presupuesto de las Empresas Públicas no Financieras e Instituciones Públicas Financieras anual que contiene la estimación de ingresos, gastos y financiamiento para el periodo.	Se carga la información al sistema SIPREPUBLI y mediante la información cargada a la institución procede.
Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales	Es la elaboración y publicación del Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales anual que contiene la estimación de ingresos, gastos y financiamiento para el periodo.	Se carga la información al sistema SIPREGOL y mediante la información cargada a la institución procede.
Programación Anual y Trimestral de Cuotas para Comprometer	Es el instrumento mediante el que las instituciones y sus correspondientes unidades ejecutoras indican la generación de sus compromisos con afectación a los presupuestos vigentes.	Realizar solicitud mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).

PRESUPUESTO

Servicio	Descripción	Requisitos
Reprogramación de Cuotas de Compromisos	Este es el servicio mediante el cual las instituciones realizan la reprogramación de cuota trimestral mensualizada de disminución, adición o compensación de acuerdo con las necesidades y prioridad de gasto.	Realizar solicitud mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).
Certificación de Apropiación Presupuestaria	Consiste en la emisión de certificaciones por parte la DIGEPRES, indicando el monto disponible de apropiación de las instituciones, conforme a las cuentas a ser afectadas.	Realizar solicitud mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) o mediante el envío de un oficio formal.
Elaboración y de Aprobación de Modificaciones Presupuestarias	Esta se basa en aprobar cambios en las asignaciones presupuestarias tanto de ingresos como de gastos a las necesidades de las instituciones públicas.	Realizar solicitud mediante un oficio formal.
Informe de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central	Consiste en el análisis presupuestario correspondiente a la ejecución del Presupuesto General del Estado para el período, así como el anexo de las estadísticas de los ingresos, gastos y financiamiento.	Base de datos internas, Informes de la Dirección General de Crédito Público e Informes de la Dirección General de Política y Legislación Tributaria.
Capacitación en Temas Presupuestarios	Desarrollar capacidades presupuestarias a quienes las requieran en las instituciones públicas.	La institución realiza la solicitud del tipo de capacitación a impartir por la DIGEPRES.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

PRESUPUESTO

Servicio	Descripción	Requisitos
Anticipos Financieros	Son adelantos de transferencias a lo establecido en el plan de ejecución presupuestaria, amparadas en el presupuesto disponible de las instituciones, para la ejecución de gastos.	Realizar solicitud mediante un oficio formal.
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	La institución apoya y asesora en materia presupuestaria, a partir de las solicitudes que realicen las Instituciones durante las actividades presupuestarias.	La institución realiza el soporte a los analistas institucionales y estos responden sus solicitudes mediante los diversos canales (teléfono, correo electrónico, y asistencias técnicas presenciales en caso de ser necesario).
Suministro de Información Sobre Estadísticas Presupuestarias	Consiste en poner a disposición de los ciudadanos información presupuestaria actualizada y oportuna.	Mediante los portales WEB institucionales.

I.2. Síntesis del Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024, se elaboró bajo el lema “Cambiamos Juntos” con el propósito de integrar la participación de todo el personal de la institución, así como de los grupos de interés vinculados a los procesos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), para lograr una transformación organizacional orientada al logro de la misión y los objetivos institucionales, el cual se llevó a cabo a través de encuentros multidisciplinarios que promueven el trabajo en equipo para la definición de objetivos e indicadores que definirán la tendencia operativa de la institución en los próximos 4 años.

A continuación, se presentan los ejes estratégicos que marcarán la ejecución de una Gestión eficiente del Sistema Presupuestario Dominicano, evidenciará mayor Transparencia Presupuestaria y Control Social y fomentará el Fortalecimiento y Desarrollo Organizacional, a través los resultados esperados por la Dirección General de Presupuesto al término del plan, y por ende contribuirán a la ejecución de las metas de impacto y beneficios del Estado Dominicano.

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, está articulado con la planificación del Estado:

- Objetivo de Desarrollo Sostenible.
 - Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

- Estrategia Nacional de Desarrollo (END).
 - Eje 3: Economía Sostenible, integradora y competitiva.
 - Objetivo General 3.1: Una economía articulada, innovadora y ambientalmente sostenible, con una estructura productiva que

PRESUPUESTO

genere crecimiento alto y sostenido, con trabajo digno, que se inserte de forma competitiva en la economía global

- **Objetivos Específicos:**
 - 3.1.1 - Garantizar la sostenibilidad macroeconómica.
 - 3.1.2 - Consolidar una gestión sostenible de las finanzas públicas, que asigne los recursos en función de las prioridades del desarrollo nacional y propicie una distribución equitativa de la renta nacional.

- **Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024**
 - Incrementada la administración de los procesos del sistema presupuestario de los organismos públicos

- **Plan Estratégico Sectorial Ministerio de Hacienda – Política Fiscal**
 - Aumento sostenido de los ingresos fiscales en el marco de la progresividad, equidad y eficiencia tributaria.
 - Gestión efectiva de la caja y la deuda pública.
 - Mejora de la eficiencia del gasto y la inversión pública a través de la correcta asignación y ejecución.
 - Fortalecimiento de la gestión de pasivos contingentes y riesgos fiscales.
 - Modernización integral de los procesos y consolidación de herramientas institucionales (SIAFE / SIGEF).

Ejes Estratégicos

1. Gestión Eficiente del Sistema Presupuestario Dominicano

Administrar los procesos del sistema presupuestario, proporcionando los mecanismos adecuados para el uso apropiado de los recursos, que contribuyan al logro de las metas institucionales de los Organismos Públicos.

Resultados Esperados

- 1.0 Implementadas las directrices establecidas para el cumplimiento de la Ley No.423-06 por las instituciones públicas durante las etapas del ciclo presupuestario.
- 1.1 Implementado el Marco de Gasto de Mediano Plazo en el Sector Público.
- 1.2 Fortalecido el Seguimiento y Evaluación del desempeño presupuestario.
- 1.3 Fortalecida la vinculación en el Presupuesto Físico-Financiero para programas institucionales en el GGN.
- 1.4 Implementados los mecanismos para que las instituciones del Gobierno General Nacional formulen y ejecuten sus Presupuestos Orientados a Resultados.
- 1.5 Consolidación presupuestaria anual oportuna para el Sector Público.
- 1.6 Gestión Presupuestaria de los Gobiernos Locales y Empresas Públicas fortalecidas.
- 1.7 Eficientizada la gestión Presupuestaria del Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas y Seguridad Social.

2. Transparencia Presupuestaria y Control Social

Aumentar los niveles de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información del Sistema Presupuestario Dominicano, con apertura a la ciudadanía para el control social.

Resultados Esperados

2.0 Fomentada la transparencia presupuestaria y control social en el ciclo presupuestario.

2.1 Facilitada la participación de la Sociedad Civil en el ciclo presupuestario.

3. Fortalecimiento y Desarrollo Organizacional

Mejorar la calidad de los servicios prestados, fortaleciendo el desarrollo de las capacidades internas, mediante acciones innovadoras que optimicen los procesos y la gestión de los recursos.

Resultados Esperados

3.0 Gestión efectiva e innovadora del talento humano.

3.1 Fortalecimiento del Clima Organizacional.

3.2 Incrementada la productividad y la calidad de los servicios internos y externos, a través del uso de las TIC e implementación de soluciones innovadoras.

3.3 Fortalecida la Gestión Financiera y Administrativa de manera eficiente y transparente.

3.4 Implementado un Sistema de Gestión de Procesos y Gestión de Calidad enfocado a las estrategias institucionales.

3.5 Implementado un Sistema de Planificación Institucional integrado.

3.6 Posicionada la imagen institucional a través de la comunicación efectiva y oportuna.

2. Resultados del Proceso de Autoevaluación.

2.1. Principales Fortalezas Identificadas

Criterios Facilitadores

- Liderazgo proactivo, participativo y comprometido que se manifiesta en todos los niveles de la institución, lo que permite mantener una sólida gestión interna, mejora continua e innovación.
- Excelencia en la planificación estratégica y el marco institucional, que permite definir la direccionalidad de la institución a corto, mediano y largo plazo; promueve el trabajo en equipo y toma en cuenta los objetivos del Estado.
- El rendimiento se mide y monitorea continuamente a través de los planes operativos, acuerdos de desempeño y varios indicadores tales como: el SMMGP, SISCOMPRAS, NOBACI, IGP, ITIGE
- Los procesos, responsabilidades y funciones se documentan, diagraman y socializan.
- La institución tiene una diversidad de vías y medios de comunicación.
- Se desarrollan alianzas con asociados del entorno en beneficio de la organización y también los clientes-ciudadanos.
- Se identifican los grupos de interés y se tiene un enfoque de la gestión institucional en comprender y accionar ante sus necesidades y expectativas, que incluye diversos medios para medir la percepción y satisfacción de dichos grupos de interés.
- Existe una apertura a la digitalización para apoyar la mejora continua e incrementar la eficiencia.
- La apertura a implementar mejores prácticas y estándares internacionales, tales como: autodiagnóstico CAF, gestión de riesgos basada en ISO-31000-2018 e ISO 9001.
- Los colaboradores cuentan con múltiples beneficios tanto monetarios como no monetarios.
- Se realizan actualizaciones de los procesos, servicios y sistemas de información, con la finalidad de adaptarlos a los cambios.
- Se planifican y reservan los recursos necesarios para la revisión y diseño de nuevas estrategias institucionales que permitan lograr las metas establecidas.
- La gestión de los recursos humanos se contempla en los ejes estratégicos.
- Se elaboró e implementó la Carta Compromiso Ciudadano, como el instrumento mediante el cual se muestra a los clientes/ciudadanos la cartera de servicios brindados, el compromiso, atributo y estándar de calidad de los servicios y medios de participación y la satisfacción de los estándares comprometidos se evalúa trimestralmente.
- Se tiene una Oficina de libre acceso a la información que garantiza la transparencia y el fácil acceso a la información por parte de los ciudadanos/clientes.
- La organización cuenta con un portal web y redes sociales que están conforme a las normas nacionales y 5 certificaciones NORTIC (E1, A3, A2, A4, A5).
- Las instalaciones se gestionan adecuadamente y su ubicación es accesible por varias vías de transporte público, además de que cuentan con salones de reuniones, ascensores, rampas y baños para discapacitados.

Criterios de resultados

- Existen varios indicadores de medición con sus objetivos definidos tales como: rendimiento, transparencia, absentismo, rotación, SISCOMPRAS, SMMGP, IGP, ITICGE, NOBACI, SISMAP, alcance de las redes sociales.
- Se realiza monitoreo de la satisfacción de los servicios.
- La percepción de los colaboradores y ciudadanos/clientes se mide periódicamente.
- La Oficina de libre acceso a la información tiene estadísticas que se publican.
- Se realizan mediciones por entes internacionales tales como la Encuesta sobre el Presupuesto Abierto (OBS) realizada por la International Budget Partnership.

2.2. Áreas Que Impulsan a la Mejora Institucional

2.2.1. Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores.

2.1.1. Liderazgo

- La gestión de riesgo debe continuar implementando y fortaleciéndose.
- Reforzar los principios de Calidad en la gestión con la implementación de la Norma ISO 9001 y el seguimiento a los planes de mejora del autodiagnóstico del Modelo CAF.
- No se evalúa la eficacia de las actividades de participación de la institución en actividades organizadas por y para los grupos de interés.

2.1.2 Estrategia y Planificación

- Se evidencia una política documentada sobre acciones relacionados con la responsabilidad social institucional, pero su aplicación ha sido deficiente.
- Los espacios creados para el desarrollo entre organizaciones, como los benchlearning/benchmarking o laboratorios de conocimientos han sido muy limitados.

2.1.3. Personas

- No se ha completado el proceso de aprobación del Manual de Cargos por Competencias.
- No se evalúa la efectividad de la inducción y el proceso de acompañamiento de los nuevos empleados.
- No se realiza el análisis costo/beneficio de las actividades de formación.

2.1.4. Alianzas y Recursos

- No se evalúa la eficacia de las alianzas.

- El proceso de backup tiene oportunidades de mejoras y riesgos que subsanar.
- No se generan y almacenan las estadísticas del uso de OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook periódicamente y las mismas sólo se guardan por 180 días hacia atrás.
- Los espacios creados para las redes de aprendizaje tales como benchlearning/benchmarking han sido muy limitados.
- Los métodos de retención del conocimiento clave (implícito y explícito) de los empleados que dejan de laborar en la Institución son deficientes.
- No se monitorea ni evalúa el impacto del uso de las tecnologías a nivel de costo – beneficio.
- No se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.
- No se evidencia que se incluya la reutilización, reciclaje o eliminación segura de los equipos técnicos, mobiliarios, vehículos, etc.

2.1.5. Procesos

- El proceso de backup tiene oportunidades de mejora y riesgos que subsanar para garantizar la protección de los datos.
- La gestión de riesgos debe continuar implementando y fortaleciéndose.
- El desarrollo de métodos implementados para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente centrándose en el principio de una sola vez puede aplicarse a mayor escala en la institución.
- No se evidencia que se incluya en la planificación la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos y grupos de interés.

2.2.2. Áreas de Mejora en los Criterios de Resultados.

2.2.1. Resultados Orientados a los Ciudadanos Clientes

- No se ha definido un objetivo para la cantidad de quejas y sugerencias recibidas vs las atendidas.
- La medición de la transparencia de la encuesta de presupuesto abierto tuvo un progreso mínimo, pero no cumplió el objetivo establecido en el PEI.
- Los estándares comprometidos en: Asistencia técnica y Capacitaciones presupuestarios se alcanzan, pero no muestran progreso sostenido.
- Las calificaciones de la OAI sobrepasan el estándar, pero no muestran progreso sostenido.
- No se tiene una medida de la eficiencia del servicio de la herramienta Emanagement.
- No se generan y almacenan las estadísticas del uso de OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook periódicamente y las mismas sólo se guardan por 180 días hacia atrás.
- El tiempo de respuesta de las certificaciones presupuestarias no cumple con el tiempo establecido en la circular 27, acápite 6.6.

2.2.2. Resultados en la Personas

- No se alcanza el objetivo de la encuesta clima de aumentar la calificación promedio de todas las dimensiones en un 5%.
 - La dimensión de Mejora y Cambio disminuyó de 81.23% en el 2021 a 80.08% en el 2022.
 - La dimensión Balance Trabajo Familia, disminuyó de 75.16% en el 2021 a 72.16% para el 2022.
 - La dimensión Colaboración y Trabajo en Equipo disminuyó de 87.56 en el 2021 a 87.16% en el 2022.
- No se ha definido un objetivo para la cantidad de quejas y sugerencias recibidas vs las atendidas.
- La medición de la transparencia de la encuesta de presupuesto abierto tuvo un progreso mínimo, pero no cumplió el objetivo establecido en el PEI.
- La frecuencia de las acciones relacionadas con la responsabilidad social institucional y su aplicación han sido escasas.
- Los estándares comprometidos en: Asistencia técnica y Capacitaciones presupuestarios se alcanzan, pero no muestran progreso sostenido.
- No se generan ni almacenan las estadísticas del uso de OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook periódicamente y las mismas sólo se guardan por 180 días hacia atrás.
 - El uso del email de Microsoft Outlook disminuyó 14.1%.

2.2.3. Resultados de Responsabilidad Social

- La frecuencia de las acciones relacionadas con la responsabilidad social institucional y su aplicación han sido escasas.
- Los estándares comprometidos en: Asistencia técnica y Capacitaciones presupuestarios se alcanzan, pero no muestran progreso sostenido.
- Las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, apoyo a eventos deportivos y préstamo de instalaciones han sido escasas.
- No se ha definido un objetivo para la cantidad de quejas y sugerencias recibidas vs las atendidas.
- No se tienen los resultados del Presupuesto Orientado a Resultados (PoR) 2020-2023.
- La medición de la transparencia de la encuesta de presupuesto abierto tuvo un progreso mínimo, pero no cumplió el objetivo establecido en el PEI.
- Las calificaciones de la OAI sobrepasan el estándar, pero no muestran progreso sostenido.
- La medición de la transparencia de la encuesta de presupuesto abierto tuvo un progreso mínimo, pero no cumplió el objetivo establecido en el PEI.

- No se tienen objetivos con relación al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental.
- Los espacios creados para las redes de aprendizaje tales como benchlearning/benchmarking han sido escasos.

2.2.4. Resultados Clave de Rendimiento

- Los estándares comprometidos en: Asistencia técnica y Capacitaciones presupuestarios se alcanzan, pero no muestran progreso sostenido.
- La medición de la transparencia de la encuesta de presupuesto abierto tuvo un progreso mínimo, pero no cumplió el objetivo establecido en el PEI.
- Los espacios creados para los análisis comparativos tales como benchlearning/benchmarking o laboratorios de conocimientos han sido escasos.
- No se ha definido un objetivo para la cantidad de quejas y sugerencias recibidas vs las atendidas.
- No se alcanza el objetivo de la encuesta clima de aumentar la calificación promedio de todas las dimensiones en un 5%.
 - La dimensión Disponibilidad y Recursos disminuyó de 85.17% en el 2021 a 81.18% en el 2022.
 - La dimensión de Mejora y Cambio disminuyó de 81.23% en el 2021 a 80.08% en el 2022.
- No se generan ni almacenan las estadísticas del uso de OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook periódicamente y las mismas sólo se guardan por 180 días hacia atrás.
 - El uso del email de Microsoft Outlook disminuyó 14.1%.
- No se tiene una medida de la eficiencia del servicio de la herramienta Emanagement.
- No se han realizado auditorías en el 2022 y no se encontraron evidencias del dado seguimiento al plan de acción de la auditoría del 2021.

3. Conclusiones y Lecciones Aprendidas

El presente ejercicio de autodiagnóstico confirmó el compromiso de la organización en la mejora continua y su interés en mantener altos niveles de excelencia y calidad en todos sus procesos y prestación de los servicios. Todas las oportunidades de mejora serán plasmadas en un Plan de Mejora CAF, definiendo acciones que permitan asegurar la mejora continua de la organización.

Entre las lecciones y aprendizajes del autodiagnóstico están:

- Repetir periódicamente la autoevaluación proporciona excelente información sobre el estado de madurez de la organización.
- Completar la autoevaluación permite conocer la organización en todos los niveles.
- Que el trabajo en equipo es vital para realizar el autodiagnóstico y subsanar las oportunidades de mejora que surjan.

Entre los inconvenientes del autodiagnóstico:

- La tardanza en la remisión de la documentación solicitada a las áreas para sustentar las evidencias de los criterios.
- La pandemia retrasó actividades que se realizaban de responsabilidad social y medioambiental.
- Dificultad para aplicar el proceso de puntuación.

4. Resumen de las Puntuaciones

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	126	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	122	130
3: Personas (100 puntos)	91	95
4: Alianzas (100 puntos)	91	95
5: Procesos (120 puntos)	97	110
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	70	85
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	70	85
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	73	85
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	70	85
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	810	900