



REPUBLICA DOMINICANA
BIENES NACIONALES

2023

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	2	2.1.1	No cuenta la organización con la identificación variables políticas, legales, sociales, culturales., mediante un análisis PEST	Establecer los mecanismos y la cultura del análisis de entorno.	Realizar un análisis PESTEL con la finalidad de contar con informaciones puntuales que ayuden en la toma de decisiones para mejorar la gestión de la DGBN.	Incluir política de análisis de entorno. Realizar un análisis PESTEL.	feb-23	mar-23	Humanos, logísticos y material gastable, financiero	Política aprobada sobre análisis de entorno. Informe de resultados del análisis PESTEL.	Damnia Gomerá	
2	4	4.1.2	No hay evidencia de programas medioambientales	Implementar un programa de gestión ambiental institucional	Implantar un programa de gestión ambiental y cumplir con la ley de medioambiente	Implementar programa de gestión medioambiental	mar-23	nov-23	Humanos, logísticos y material gastable, financiero	Porcentaje de implementación del programa	Ana María Tejada	
3	3	3.2.4	Planificar y desarrollar capacitaciones gerenciales a los líderes, sensibilizando y socializando sobre fidelización con la institución.	Planificar y desarrollar capacitaciones gerenciales a los líderes, sensibilizando y socializando sobre fidelización con la institución.	Capacitar en materia de gerencia y liderazgo a los directivos y encargados para lograr sinergia entre ellos y entereza sobre los logros de la organización	Capacitar a los líderes sobre habilidades gerenciales y directivas. Sensibilizar y socializar sobre la necesidad de unir fuerzas a los propósitos institucionales.	mar-23	nov-23	Humanos, logísticos y material gastable y financieros	Porcentaje de líderes capacitados	Wendy Leites	
4	1	6.2.3.2	No se cuenta con Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Implantar los metodos y las formas de reportes de las quejas y sugerencias	Contar con las informaciones de quejas, y sugerencias para ser implementadas como mejoras	Establecer los formularios y/o manera de presentar las informaciones de los usuarios	mar-23	jun-23	Humanos, logísticos y material gastable y financieros	Número de quejas y sugerencias recibidas e Implementadas	Michel Taveras	
5	1	8.2.2	No se mide la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Medir la frecuencia con que las organización contacta con las comunidades o grupos de interés social.	Conocer las veces que las autoridades contactan e impactan a la sociedad a través de sus relaciones con los líderes o grupos representantes.	Establecer los mecanismos para gestionar los reportes sobre la frecuencia con los líderes se relacionan con los grupos sociales de interés	mar-23	jul-23	Humanos, logísticos y material gastable y financieros	Frecuencia con que los representantes de la organización se relacionan con grupos sociales de interés	Vladimir Castillo	
6	2	1.4.6	No cuenta con participación en actividades organizadas por asociaciones profesionales	Contar con la participación de representantes de la organización en actividades externas	Evidenciar la participación de la organización con estos grupos de inteés socio-profesionales y de presión.	Gestionar y medir la participación de las autoridades de la organización en actividades externas.	abr-23	jul-23	Humanos, logísticos y material gastable y financieros	Número de participación en actividades externas por representantes de la organización.	Orquídea Hernández	
7	2	2.2.3	No se cuenta con políticas de responsabilidad social integrada a la estrategia y la planificación	Establecer mecanismo estándar para difundir los planes, objetivos y tareas de la organización.	Plasmar en el POA las acciones de la organización sobre responsabilidad social	Establecer las políticas de responsabilidad social. Traducir las acciones en los Planes Operativos Anuales	feb-23	nov-23	Humanos, logísticos y material gastable y financieros	Aprobación de política de responsabilidad social	Damnia Gomerá	
8	3	6.2.4.2	No se evidencia la transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Publicar resultados sobre cumplimiento de la tranaperencia	Publicar los resultados de las mediciones sobre el cumplimiento de la transparencia	Gestionar la publicación y promoción de los resultados de la transparencia y sus indicadores	feb-23	nov-23	Humanos, logísticos y material gastable y financieros	Cantidad de concursos puestos en ejecución	Yndhira Neuman	

9	3	3.2.2	No se revisan las informaciones que se proporciona sobre los servicios solicitados (Dimensión Empatía de la Encuesta Nacional de Satisfacción)	Implementación Sistema de Gestión de Correspondencia para las solicitudes de los ciudadanos, seguimientos	Profesionalizar y mejorar el proceso de gestión de la correspondencia interna y externa, optimizando la calidad del servicio a los ciudadanos	Instalar Sistema Tecnológico para Gestionar la Correspondencia	feb-23	sep-32	Humanos, logísticos y material gastable y financieros	Porcentaje de sistema de gestión instalado e implementado	Ana María Tejada	
10	5	5.3.1	No se facilita comunicación con las instituciones para lograr mayor cooperación (Dimensión Empatía de la Encuesta Nacional de Satisfacción)	Realizar capacitaciones sobre gestión de servicios	Capacitar a los colaboradores para mejorar la empatía y experiencia de los ciudadanos con la DGBN	Capacitar a los colaboradores sobre servicio al cliente	feb-23	jul-23	Humanos, logísticos y material gastable y financieros	Cantidad de Colaboradores capacitados	Wendy Leites	