

Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados
(INAPA)

**1er Informe de Seguimiento al Plan de Mejora
en base al Autodiagnóstico CAF 2023**

Junio 2023
Santo Domingo

Preparado por el
Departamento de Calidad en la Gestión

Contenido

- Resumen ejecutivo..... 6
- Acción de mejora 1..... 7
- Acción de mejora 2..... 10
- Acción de mejora 3..... 13
- Acción de mejora 4..... 13
- Acción de mejora 5..... 19
- Acción de mejora 6..... 21
- Acción de mejora 7..... 22
- Acción de mejora 8..... 23
- Acción de mejora 9..... 24
- Acción de mejora 10..... 24

Resumen ejecutivo

El siguiente informe detalla el cumplimiento de las 10 acciones establecidas en el Plan de Mejora CAF 2023 del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA).

La metodología utilizada se basó en la delegación de responsabilidades a personal técnico en todos los niveles de la organización, el seguimiento de las acciones establecidas y la recopilación de evidencias que transparenten el cumplimiento.

El informe que presentamos a continuación es el resultado del trabajo en equipo enfocado en la implementación de mejores prácticas y políticas de excelencia, así como en la mejora continua de nuestros procesos y servicios.

En el INAPA, creemos que la calidad y la eficiencia en el servicio público son fundamentales para el desarrollo de nuestro país, y por ello nos esforzamos por ofrecer soluciones de alto impacto a los ciudadanos.

Acción de mejora 1

Subcriterio 3.2.9

Área de mejora: No se evidencia que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido.


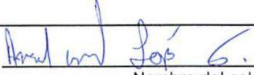
Acción de Mejora: Incluir dentro del Procedimiento de Capacitaciones de la Institución, las actividades y políticas correspondiente a la evaluación del impacto de los programas de formación establecidos en el año, así como también análisis costo/beneficio por parte de la Dirección de RRHH.



Objetivo: Garantizar que el conocimiento recibido a través del ciclo de formación de los colaboradores pueda traspasado al equipo, así como también garantizar el impacto de la formación.

Avances: mediante el “Formulario de Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones” se recopila información acerca de los programas de formación y así medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del servicio de capacitación, de tal forma que pueda ser optimizado.

Porcentaje de cumplimiento: 100%.

Evidencias: Formulario de Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones (FR-GRH-009).

FORMULARIO DE EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES						
	Proceso: Gestión de Recursos Humanos			Código:FR-GRH-009		
	Versión: 02			Referencia: PR-GRH-014		
Nombre del Colaborador: ANGEL MANUEL LOPEZ GUZMAN			Página: 1 de 1			
Cargo: TECNICO ADMINISTRATIVO			Fecha emisión: 26/07/2022			
Tema/Nombre de la capacitación : DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION			Fecha: 05/05/2023			
Tipo de Capacitación: <i>(Diplomado, Curso, Taller, Seminario, Grado, Maestría,</i>			Horas de la capacitación: 16			
Facilitador/a: BELKIS ROBLES THEN						
INFORMACION GENERAL						
Esta evaluación tiene como objetivo medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del servicio de capacitación, de tal forma que basados en sus apreciaciones podamos optimizarlo. Agradecemos su contribución, diligenciando el siguiente cuestionario con objetividad e imparcialidad. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una (X) sobre la calificación seleccionada (Siendo 0 la menor puntuación y 5 la mayor).						
SOBRE EL DOCENTE						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1. Conocimiento y dominio del tema						✓
2. Habilidad para comunicarse y transmitir ideas						✓
3. Habilidad para responder preguntas individuales, sin afectar las grupales						✓
4. Habilidad para orientar la realización de los talleres						✓
5. Habilidad para identificar las expectativas de los participantes y acordar los objetivos del seminario						✓
6. Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos del seminario						✓
7. Utilización de las ayudas educativas						✓
8. Puntualidad						✓
9. Presentación personal						✓
10. Da a conocer el programa que se va a desarrollar en el seminario						✓
11. Respeta las ideas y aportes de los participantes.						✓
12. Favorece el trabajo en equipo						✓
2. SOBRE EL CURSO						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1. Cumplimiento del programa propuesto						✓
2. Contenido temático teniendo en cuenta su utilidad práctica						✓
3. Utilidad material para el logro de los objetivos planteados						✓
4. Utilidad de los talleres						✓
5. Logro de los objetivos propuestos						✓
6. La metodología utilizada dentro del curso le permite identificar mejoras a realizar en el diseño de este servicio						✓
3. SOBRE LA LOGÍSTICA DEL CURSO						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1. Horario del curso						✓
2. Salón de capacitación						✓
3. Atención general recibida						✓
4. Entrega oportuna del material necesario						✓
5. Refrigerio general						✓
4. COMENTARIOS ADICIONALES PARA FORTALECER EL PROCESO						
 Nombre del colaborador						

FORMULARIO DE EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES						
	Proceso: Gestión de Recursos Humanos			Código:FR-GRH-009		
	Versión: 02			Referencia: PR-GRH-014		
Nombre del Colaborador: DESIREE FRANCHESKA MUÑOZ FELIZ			Página: 1 de 1			
Cargo: TECNICO ADMINISTRATIVO			Fecha emisión: 26/07/2022			
Tema/Nombre de la capacitación : EXCEL BASICO			Fecha: 09/03/2023			
Tipo de Capacitación: <i>(Diplomado, Curso, Taller, Seminario, Grado, Maestría,</i>			Horas de la capacitación: 20			
Facilitador/a: FREDDY HEREDIA (INFOTEP)						
INFORMACION GENERAL						
Esta evaluación tiene como objetivo medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del servicio de capacitación, de tal forma que basados en sus apreciaciones podamos optimizarlo. Agradecemos su contribución, diligenciando el siguiente cuestionario con objetividad e imparcialidad. Para responder, favor utilizar las alternativas de calificación que se estipulan a continuación, colocando una (X) sobre la calificación seleccionada (Siendo 0 la menor puntuación y 5 la mayor).						
SOBRE EL DOCENTE						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1.Conocimiento y dominio del tema						✓
2.Habilidad para comunicarse y transmitir ideas						✓
3.Habilidad para responder preguntas individuales, sin afectar las grupales						✓
4.Habilidad para orientar la realización de los talleres						✓
5.Habilidad para identificar las expectativas de los participantes y acordar los objetivos del seminario						✓
6.Habilidad para orientar al grupo hacia los objetivos del seminario						✓
7.Utilización de las ayudas educativas						✓
8.Puntualidad						✓
9.Presentación personal						✓
10.Da a conocer el programa que se va a desarrollar en el seminario						✓
11.Respeto las ideas y aportes de los participantes.						✓
12.Favorece el trabajo en equipo						✓
2.SOBRE EL CURSO						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1.Cumplimiento del programa propuesto						✓
2.Contenido temático teniendo en cuenta su utilidad práctica						✓
3.Utilidad material para el logro de los objetivos planteados						✓
4.Utilidad de los talleres						✓
5.Logro de los objetivos propuestos						✓
6.La metodología utilizada dentro del curso le permite identificar mejoras a realizar en el diseño de este servicio						✓
3.SOBRE LA LOGÍSTICA DEL CURSO						
ITEM A EVALUAR	0	1	2	3	4	5
1.Horario del curso						✓
2.Salón de capacitación						✓
3.Atención general recibida						✓
4.Entrega oportuna del material necesario						✓
5.Refrigerio general						✓
4. COMENTARIOS ADICIONALES PARA FORTALECER EL PROCESO						
 Nombre del colaborador						

Acción de mejora 2

Subcriterio 4.5.7

Área de mejora: No se evidencia que se tome en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs.

Acción de Mejora: Evaluar el impacto socio económico y ambiental de las TIC'S y mejorar la accesibilidad para los usuarios con discapacidades.

Objetivo: Mejorar las TIC'S tomando en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental.

Avances: Se realizó un análisis para medir el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: Informe de impacto socioeconómico y ambiental de las TICs.



**Instituto Nacional de Aguas
Potables y Alcantarillados**

Impacto socio económico y
ambiental de la TIC's y mejora a
usuarios con discapacidad

**Instituto Nacional De Aguas Potables
Y Alcantarillados**

Impacto Socio Económico y Ambiental de las TIC'S

Contenido

Resultados y evidencias de implementaciones de las TIC's en la organización	
Contenido	1
Objetivo	1
Implementaciones.....	2
Detalles	2

Objetivo

El objetivo de este informe es mostrar los resultados y hallazgos luego del análisis realizado a las implementaciones de las TIC's así como las evidencias que influyen en el impacto socio económico y ambiental que la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación del INAPA y mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad.

Implementaciones de las TIC's en el INAPA

Detalles

En la Institución se ha implementado los siguientes sistemas y herramientas:

DELPHOS utilizado para manejar la planificación anual POA y sus flujos de trabajo planificado.

SISOBRAS diseñado para alimentar el dashboard de proyectos y manejar todos los proyectos en planificación de acueductos.

ODOO implementado para la cobranza y contabilidad por los servicios brindados a los ciudadanos en relación al agua potable y saneamiento.

EDS5 plataforma diseñada para ser utilizadas en otros pagos con dispositivos inteligentes.

SISVIATICOS manejar todos los viáticos enlazado a las cartas de ruta y GPS de los vehículos que viajan a los pueblos y monitorear y controlar el viatico desde inicio a fin.

JIRA diseñada para la recepción de solicitudes de reporte de incidencias de las TIC's.

INTRANET Y SITIOS COMPARTIDOS se implementó para que los colaboradores de la institución puedan acceder a todas las aplicaciones en un solo site. El Drive es un espacio compartido para que se pueda compartir información dentro de los roles permitidos.

SISTEMA BIOMÉTRICO se utiliza como control de acceso para los colaboradores de la institución, así como público externo que visitan las diferentes áreas y así garantizar una mejor accesibilidad y controles, por medio del rostro facial y una tarjeta de acceso.

A través de estas implementaciones de las TIC's el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) ha mejorado en cuanto a la reducción de trámites en sus procesos, la planificación de los proyectos agilizando así en tiempo y en resultados. Además, la Institución será beneficiada con el aumento en sus recaudaciones con la automatización de los procesos eliminando casi en su totalidad el uso del papel, con lo cual se contribuye a la mejora del medio ambiente.

Asimismo, las implementaciones TIC's han permitido la transparencia de sus procesos y reducción de costos con la digitalización de documentos, de acuerdo a las certificaciones nacionales e internacionales.

En el portal de la institución puede encontrarse un menú de accesibilidad, para personas con discapacidad. Dependiendo del tipo de discapacidad utilizan los servicios TIC's con una asignación de una estación de trabajo

A continuación, podremos ver evidencias:

Evidencias



Como podemos observar, este carril se habilitó específicamente para las personas con discapacidades.

Esta versión fue revisada el 27 de junio de 2023 y reemplaza cualquier otra versión anterior.

-Fin de documento-

Acción de mejora 3

Subcriterio 4.6.3

Área de mejora: No se evidencia que se aplique una política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.

Acción de Mejora: Establecer iniciativas de conservación del medio ambiente que permitan reducir la cantidad de desechos sólidos generados por la organización.

Objetivo: Establecer disposiciones para la reutilización, reciclaje o eliminación segura de desechos generados por la organización y concientizar al personal de la institución en cuanto a la preservación del medio ambiente.

Avances: No se registran avances significativos.

Porcentaje de cumplimiento: 0%

Acción de mejora 4

Subcriterio 5.2.2

Área de mejora: No se evidencia que se utilicen métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda centrándose en el principio de una sola vez.

Acción de Mejora: Establecer un método innovador para desarrollar servicios al ciudadano centrándonos en el principio de una sola vez.

Objetivo: Verificar el cumplimiento de los requerimientos definidos para la aprobación de los planos hidrosanitarios, de los proyectos a construir en terrenos bajo la Jurisdicción del INAPA.

Avances: La institución ha logrado cumplir el proceso por medio de la ampliación del pago en línea agregando al catálogo de servicio a Uepapay y T pago y la puesta en marcha del Programa Ventanilla Unica en donde se integra el servicio de aprobación de planos hidrosanitarios.

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: capturas de pantalla de la difusión de la integración de medios de pago en línea y la sección de la página web del INAPA con las instrucciones para los pagos en línea y el informe del Programa de Ventanilla Unica revisado en junio 2023.

***Imagen sobre el acceso de pago en línea para los ciudadanos en la página web del INAPA.**

EN LÍNEA

- Instalar la aplicación TPago.
- Realizar el pago en línea a través de los portales:
 - ServiciosRd
 - UepaPay

El INAPA cuenta con diferentes vías entre las cuales puedes elegir para realizar este proceso. Aquí te dejamos las opciones:

1. Presencial
2. En línea: instalando la aplicación o a través de los portales
3. Transacción bancaria

Para más información, accede a nuestro sitio web - opción Servicios.

Te recordamos que laboramos de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

#SomosINAPA

77 likes
MARCH 6

Log in to like or comment.

***Publicación de difusión de marzo 2023 acerca de los pagos en línea disponible para los ciudadanos.**

Pago del servicio



Dejar un comentario

Wawa este servicio

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Pago del servicio de agua potable y alcantarillado

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Usuarios de INAPA

DEPARTAMENTO QUE LO OFRECE

Dirección Comercial

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Tel: 809-567-1241 ext. 2205, 2212, 2006, 2207

Correo: atencionalcliente@inapa.gob.do

Dirección: Dirección: Calle Guarocuya # 419, Edificio Ing. Marco Rodríguez, Centro Comercial El Millón, Código Postal 10142, El Millón, Santo Domingo, R.D.

REQUERIMIENTOS O REQUISITOS

Para el Pago presencial:

- Que se haya generado una factura por concepto de uno o varios servicios.
- Número(s) de contrato que el Cliente desea pagar o número de cédula.
- Número de RNC o nombres y apellidos / nombre de empresa o número de factura.

Para el pago en línea:

- Que se haya generado una factura por concepto de uno o varios servicios.
- Número(s) de contrato que el Cliente desea pagar.

PROCEDIMIENTOS A SEGUIR

Presencial:

1. Dirigirse a la oficina comercial del INAPA más cercana.
2. Facilitar el número de contrato al cajero de turno.
3. Realizar el pago por el monto acordado con el cajero.

Transacción Bancaria

1. Dirigirse a una sucursal bancaria de cualquiera de los siguientes bancos.
 1. Banreservas.
 2. Banco Popular Dominicano.
1. Realizar depósito bancario **identificando el cliente y el número de contrato a pagar en el comentario** en una de las siguientes cuentas bancarias asociadas al banco:
 1. Banreservas: **030-5090017-9**.
 2. Banco Popular: **720-609421**.

En línea:

Instalando la aplicación:

- [Tbago](#)

Puede realizar el pago en línea a través de los portales:

- [ServiciosRd](#)
- [UepaPay](#)

1. Acceder al enlace colocado al final de esta sesión: **"URL del servicio"**
2. Ingresar el número de contrato que se quiere realizar el pago.
3. Presionar el botón **"Consultar"**.
4. Verificar que el nombre del cliente y el número de contrato coinciden con el que se desea realizar el pago.
5. Si se desea pagar el total del saldo pendiente presione el botón ubicado en el grupo **"TOTAL"**.
6. Si desea pagar un saldo parcial Ingrese el monto que desea pagar en el grupo "Parcial".
7. Presione el botón **"Pagar"**.
8. Valide que el monto a pagar mostrado sea el correcto.
9. Llene los campos con la información correspondiente.
10. Presionar el botón **"Pagar"**.



Horario de prestación

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.



Costo

Gratis



Tiempo de realización

Al instante



Canal de Prestación

Presencial / En Línea

INFORMACIÓN ADICIONAL

Para realizar el pago del servicio de agua en línea haga clic en el siguiente enlace:

[URL del servicio](#)

PROGRAMA DE VENTANILLA UNICA AL CIUDADANO

Contenido

Evidencia de integración Programa Ventanilla Única al Ciudadano.

Contenido	1
Objetivo	1
Detalles	2

Objetivo

El objetivo de este informe es mostrar la evidencia que muestran que la Dirección de Tecnología del INAPA está integrada al Programa de Ventanilla Única al ciudadano.

Detalles

Con miras de brindar un servicio más eficiente a nuestros usuarios el servicio de planos hidrosanitarios fue elegido para automatizar y eficientizar los servicios de aprobación de planos para proyectos que se construyan bajo la jurisdicción del INAPA....

Para el caso puntual, se realizaron peticiones a todas las direcciones y departamentos afines de recopilarlas y consensuarlas. A continuación, podremos ver dichas evidencias:

Evidencias

Recepción de Trámite/ Servicio Automatizado	
INFORMACIONES GENERALES	
Nombre Institución solicitante	INSTITUTO NACIONAL DE AGUAS POTABLES Y ALCANTARILLADO (INAPA)
Tipo de requerimiento	Automatización de servicio
Nombre del trámite/ servicio	APROBACION PLANOS HIDROSANITARIOS
Fecha de entrega	15/3/2023
INFORMACIONES DEL EQUIPO DE PROYECTO	
Líder del proyecto de la OGTIC	CLARIBEL CASTRO
Líder del proyecto de la institución	MARCOS VASQUEZ
Miembros que intervinieron en el proyecto	Claribel Castro - Ogtic claribel.castro@ogtic.gob.do ; Marlon Díaz - Ogtic marlon.diaz@ogtic.gob.do ; Bolívar Cruceta - Ogtic < bolivar.cruceta@ogtic.gob.do > Marizeth Beato - ogtic marizeth.beato@ogtic.gob.do ; José García jose.garciaa@inapa.gob.do , 'Aleyda Dahiana Olivares Arias' aleyda.olivares@inapa.gob.do , Marcos Gregorio De Jesús Vásquez Jiménez marcos.vasquez@inapa.gob.do , 'Aleyda María Germán Galvez De Doñé'

Miembros que intervinieron en el proyecto	Germán Galvez De Doñé' aleyda.german@inapa.gob.do , Bellmy Jisbell Zapata Betances bellmy.zapata@inapa.gob.do , 'Joel De Los Santos Sánchez' joel.delossantos@inapa.gob.do , Rafael Enrique Calderón Castillo rafael.calderon@inapa.gob.do , Micel Núñez micel.nunez@inapa.gob.do , Christie Jordan christie.jordan@inapa.gob.do , Wilson Gabriel Martínez Sifres wilson.martinez@inapa.gob.do
DESCRIPCIÓN DE LA ENTREGA	
<p>La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) realiza la entrega de la automatización a INSTITUTO NACIONAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO del siguiente trámite/servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. APROBACION PLANOS HIDROSANITARIOS <p>Para el trámite/servicio indicado se realizó:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LEVANTAMIENTO Y VALIDACION FLUJO (SIMPLIFICADO/AUTOMATIZADO) 2. DEFINICION DE TAREA Y TIEMPOS IMPLEMENTACION 	
<p>El presente documento se formula para entrega de la automatización o modificación de trámite/servicio por parte de OGTIC. Favor remitir sus observaciones o sugerencias, en caso de no recibir retroalimentación en un plazo de 5 días hábiles, se asumirá una no objeción y aceptación como bueno y válido su contenido.</p>	
<p>1</p>	



ogtic
Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación

Formulario de Recepción de Servicio Automatizado

Código: FO-SD-RSA-003
 Fecha de Creación: 12/08/2022
 Fecha de Actualización: 09/2022
 Fecha Próxima Actualización: 09/2023

3. DESARROLLO DEL FLUJO (AUTOMATIZADO)
4. PRUEBAS (INTERNAS/ INSTITUCION)
5. ADECUACIONES PARA LA VUC
6. PRUEBAS INTEROPERABILIDAD (MIVED/INSTITUCION/OGTIC)
7. VALIDACION PRUEBAS COMPLETADAS
8. PUESTA EN AMBIENTE PRODUCCION/VUC
9. VALIDACION SISTEMA OPERANDO (CON INVOLUCRADOS)
10. REUNIONES/SESIONES TECNICAS TEAMS
11. VISITAS PRESENCIALES
12. LLAMADAS Y CHAT VIA WS
13. CORREOS/MINUTAS CON ACUERDOS/COMPROMISOS

Adjunte en anexos cada documento listado en esta sección.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Indique los documentos relacionados

1. MANUAL DE USUARIO
2. FORMULARIO ENTREGA AUTOMATIZACION LISTADO DE ROLES FUNCIONALES

OBSERVACIONES

FASE DE IMPLEMENTACION VUC/ GOB.DO, TRAS HABER COMPLETADO LA AUTOMATIZACION

ANEXOS

Adjunte cada documento relacionado a la entrega del trámite/ servicio.

CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN

Esta versión fue revisada el 26 de junio de 2023 y reemplaza cualquier otra versión anterior.

-Fin de documento-

Acción de mejora 5

Subcriterio 6.1

Área de mejora: No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la imagen global de la organización y su reputación pública.

Acción de Mejora: Desarrollar una metodología para conocer la percepción general sobre la organización y su reputación pública.

Objetivo: Medir la percepción en cuanto a la imagen global de la organización y su reputación pública frente a los ciudadanos considerando los logros y metas de la organización.

Avances: se mide la percepción de los servicios servidos a los clientes a través de la Encuesta de Satisfacción al Usuario.

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: extracto del informe de las Encuestas de Satisfacción 2023 donde se mide la expectativa y el índice de satisfacción percibida por los ciudadanos.

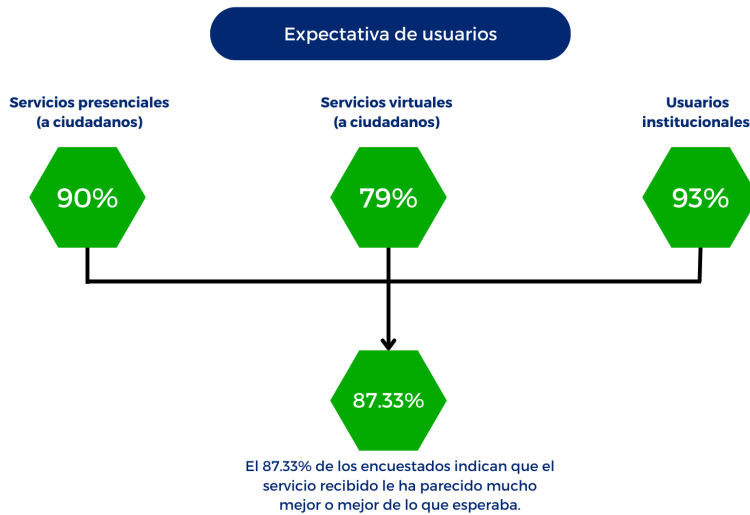
Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

Dimensiones

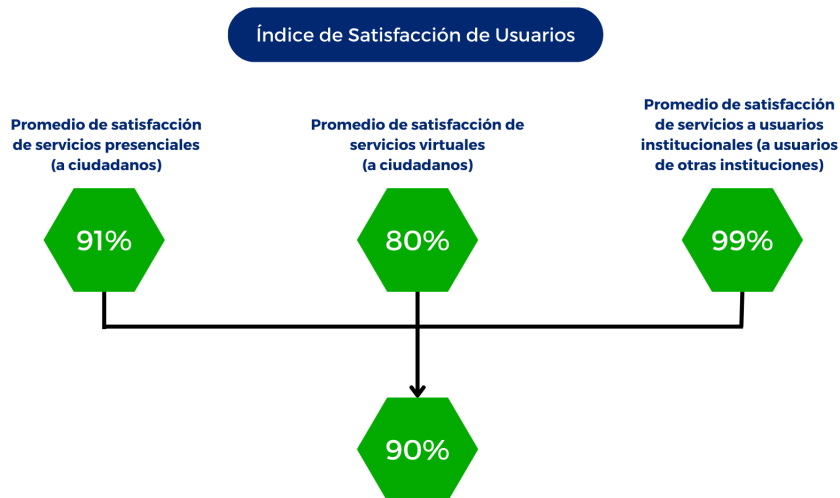
Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Expectativa servicios presenciales, servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales.



31

Índice de Satisfacción de usuarios: servicios presenciales, servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales.



30

Acción de mejora 6

Subcriterio 6.3

Área de mejora: No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

Acción de Mejora: Desarrollar una metodología para conocer la percepción general en cuanto a la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

Objetivo: Medir la percepción en cuanto a la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

Avances: No se registran avances significativos.

Porcentaje de cumplimiento: 0%

Acción de mejora 7

Subcriterio 6.5

Área de mejora: No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.

Acción de Mejora: Desarrollar una metodología para conocer la percepción general en cuanto a la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.

Objetivo: Medir la percepción en cuanto a la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.

Avances: en junio 2023 se realizó la encuesta de satisfacción al usuario en donde se incluyó aspectos de la confianza percibida.

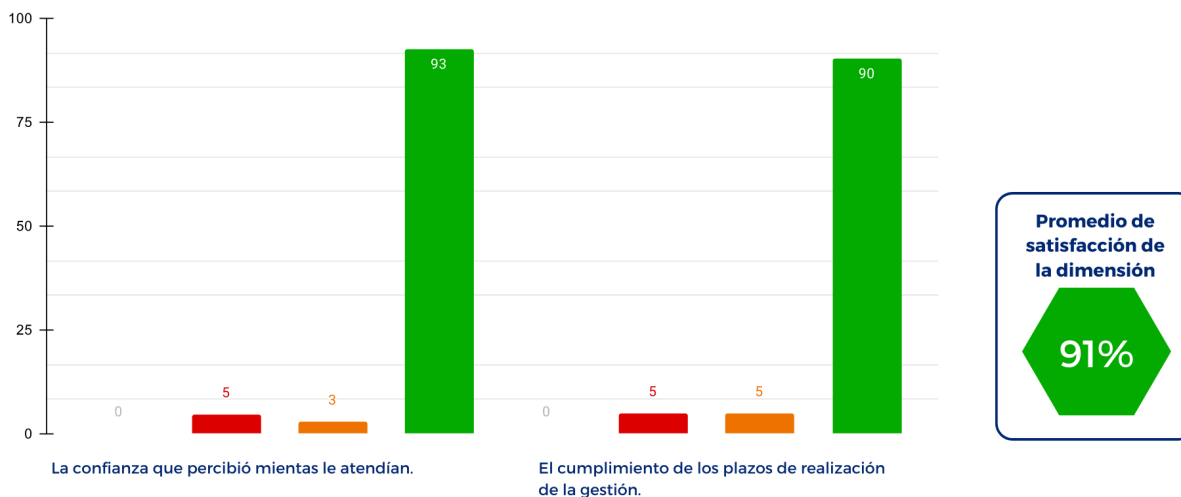
Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: extracto del informe de encuestas donde se mide la confianza y el cumplimiento de los plazos percibidos por los ciudadanos.

Dimensión: fiabilidad

Extracto del Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario de los Servicios Públicos.

Encuesta realizada del 12 de mayo al 26 junio 2023.



*Expresado en %

Acción de mejora 8

Subcriterio 6.2.4

Área de mejora: No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.

Acción de Mejora: Desarrollar una metodología para conocer la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.

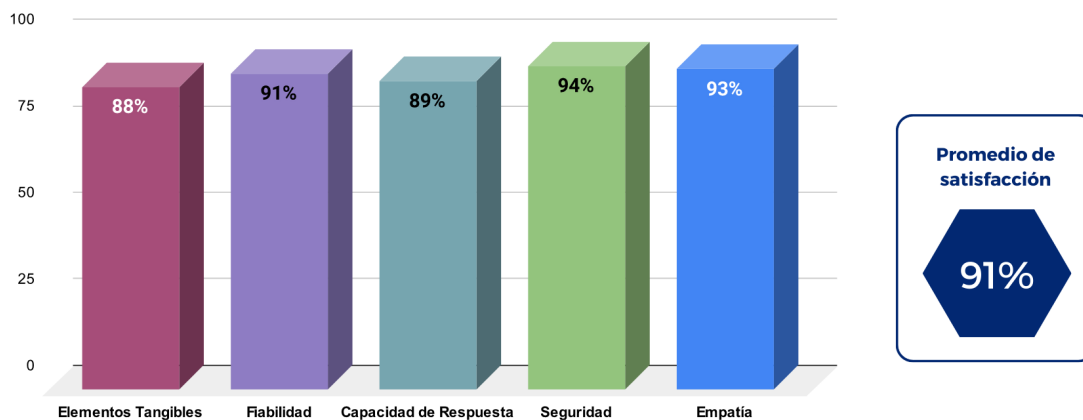
Objetivo: Medir la percepción general en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.

Avances: La organización mide la satisfacción de los clientes en cuanto a las dimensiones “elementos tangibles”, “fiabilidad”, “capacidad de respuesta”, “seguridad” y “empatía” con respecto a los servicios ofrecidos.

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: extracto del informe de encuestas donde se mide a percepción por los ciudadanos acerca de los servicios prestados.

Promedio de satisfacción de servicios presenciales.



Extracto del Informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario de los Servicios Públicos.
Encuesta realizada del 12 de mayo al 26 junio 2023.

Acción de mejora 9

Subcriterio 6.2.5

Área de mejora: No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.

Acción de Mejora: Desarrollar una metodología para conocer los resultados de la percepción general en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.

Objetivo: Medir la percepción general en cuanto a la capacidad de la organización para la innovación.

Avances: No se registran avances significativos.

Porcentaje de cumplimiento: 0%

Acción de mejora 10

Subcriterio 6.2.6

Área de mejora: No se evidencia resultados de la percepción general en cuanto a la agilidad de la organización.

Acción de Mejora: Desarrollar una metodología para conocer los resultados de la percepción general en cuanto a la agilidad de la organización.

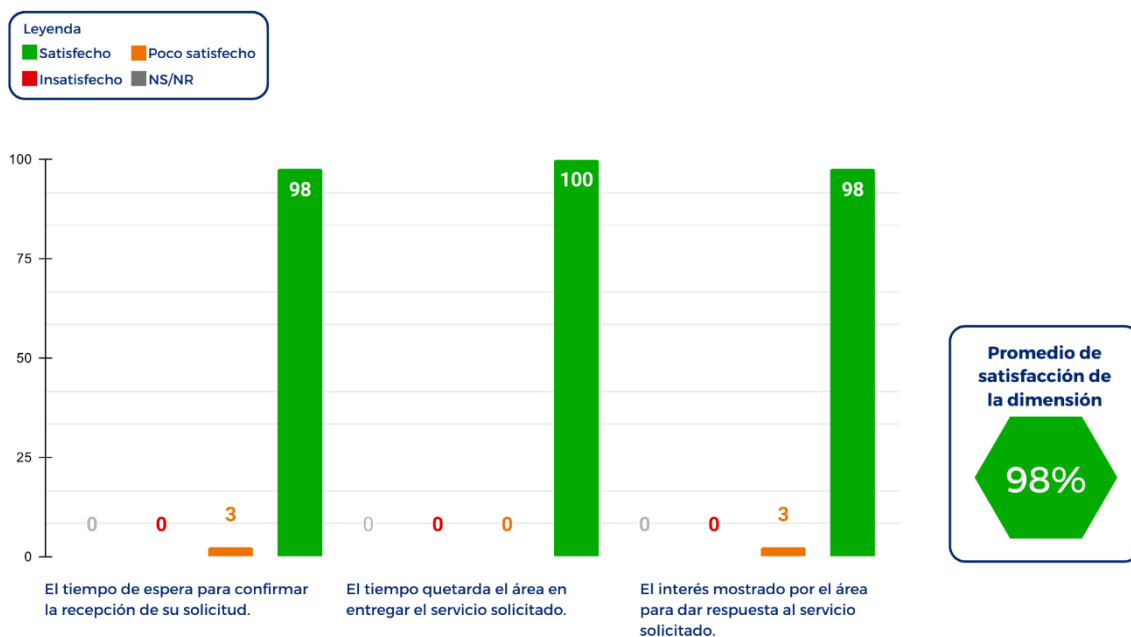
Objetivo: Medir la percepción general en cuanto a la agilidad de la Organización.

Avances: se realizó la encuesta de satisfacción ciudadana en junio 2023 con el objetivo de para medir la percepción del usuario acerca de la capacidad de respuesta de la organización.

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Evidencias: extracto del informe de encuestas donde se mide la agilidad percibida por los ciudadanos.

Dimensión: capacidad de respuesta



*Expresado en %

Encuesta de satisfacción enfocada al servicio institucional.