



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

---

**COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO  
AL DESARROLLO BARRIAL**

**2DO INFORME DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN  
DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023**

**Santo Domingo, D.N.  
Agosto, 2023**

### INTRODUCCIÓN

Con miras a dar fiel cumplimiento al proceso de evaluación de la gestión institucional de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial, se realizó un autodiagnóstico en base al Marco común de evaluación (CAF), el cual es un instrumento idóneo para ayudar a las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

En base a la auto evaluación realizada presentamos el Plan de Mejora Institucional 2023, donde se identificaron los puntos que la institución posee niveles de debilidad con la finalidad de emprender acciones concretas para elevar los niveles de calidad y se conviertan en puntos fuertes de la gestión institucional.

En ese mismo orden, a continuación, mostramos en detalle el 1er informe de avance en la implementación del Plan de Mejora Institucional 2023 con las áreas de mejoras y sus respectivas evidencias.

## Informe de Avance del Plan de Mejora Institucional 2023

### **Criterio VI. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.**

**Subcriterio:** 6.1 Mediciones de la percepción.

**Área de Mejora:** No se evidencia la realización de la encuesta de Satisfacción sobre imagen global.

**Acción de Mejora:** Aplicar encuesta.

Conocer la imagen global de la organización y su reputación pública

**Evidencias:** Informe de aplicación de la encuesta.

# Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública Junio 2023



**Subcriterio:** 6.1 Mediciones de la percepción.

**Área de Mejora:** No se evidencia la realización de encuesta de Satisfacción sobre diferenciación de los servicios por necesidades específicas

**Acción de Mejora:** Aplicar encuesta.

Diferenciar los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).

**Evidencias:** Informe de aplicación de la encuesta.

## Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública Junio 2023



**Subcriterio:** 6.2. Mediciones de Rendimiento

**Área de Mejora:** No se ha realizado la encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.

**Acción de Mejora:** Aplicar encuesta.

Conocer los indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad)

**Evidencias:** Informe de aplicación de la encuesta.

## Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública Junio 2023

