



**2DO. INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN DE MEJORA CAF 2022-2023**

**DICIEMBRE 2023**

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....                              | 3  |
| 2. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA .....               | 4  |
| ANEXOS .....                                      | 19 |
| Encuesta a Grupos de Interés 2023.....            | 19 |
| Plan de Mejora CAF 2022-2023 .....                | 19 |
| Matriz de Medición de Indicadores .....           | 19 |
| Cartas de Levantamiento a partes interesadas..... | 19 |

## 1. INTRODUCCIÓN

Producto de la autoevaluación CAF, surge el Plan de Mejora CAF 2022-2023 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 segundo informe, presenta los avances del seguimiento realizado al Plan de Mejora Institucional para el periodo 2022-2023, con el cual se muestran las acciones implementadas, de acuerdo con lo establecido en la metodología CAF, con el objetivo de verificar el nivel de cumplimiento del plan.

## 2. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA

A continuación, se muestran los avances del Plan de Mejora CAF y sus evidencias.

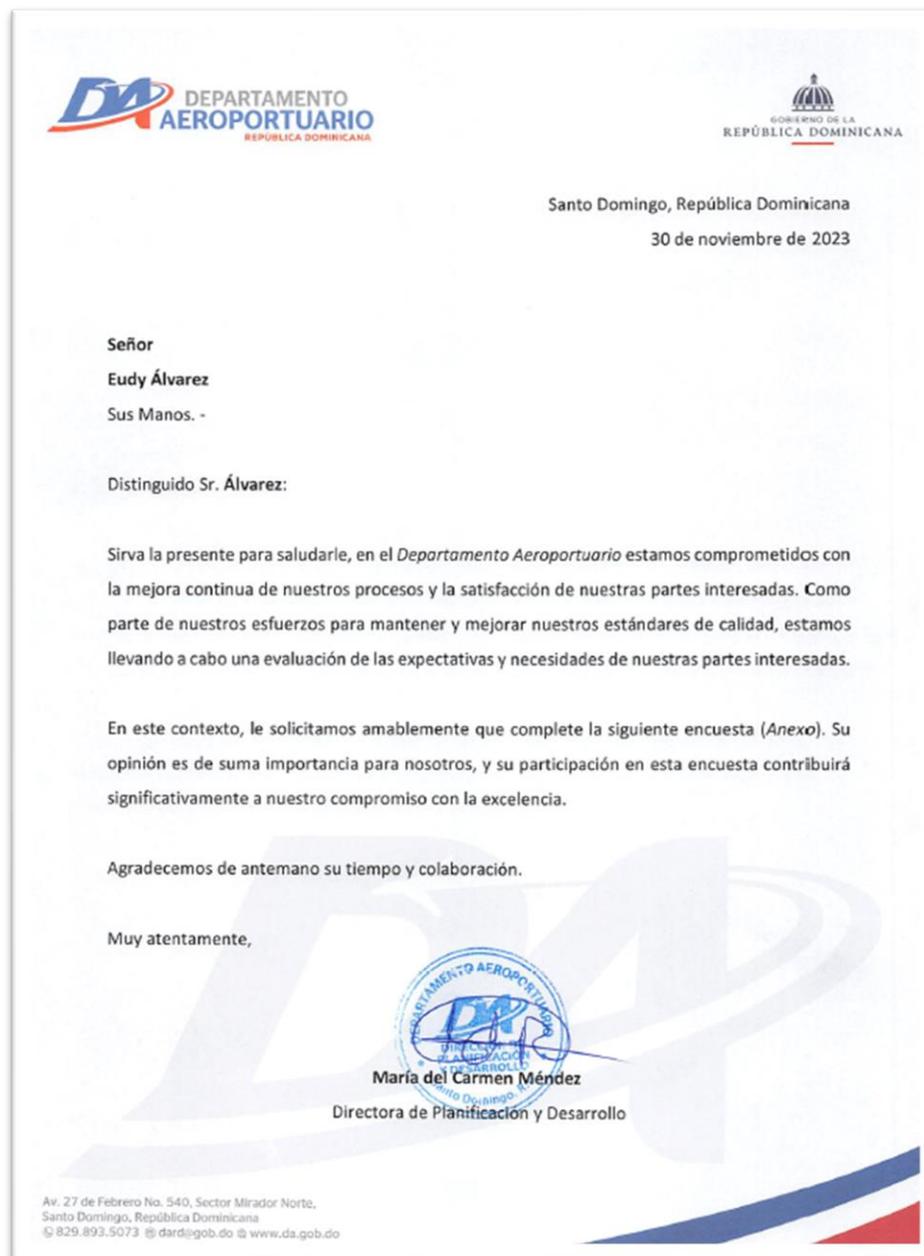
| RESUMEN AVANCES PLAN DE MEJORA CAF  |               |
|---|---------------|
| Áreas de Mejora   | % Avance      |
| No se ha realizado la convocatoria para actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.  | 95%           |
| No existe una encuesta que permita determinar la percepción referente a la responsabilidad social de la organización.   | 100%          |
| No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.  | 90%           |
| No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización. / 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. | 100%          |
| No existe un mecanismo que permita conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local. / (con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).   | 100%          |
| No existe un mecanismo que permita conocer la percepción en cuanto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.   | 100%          |
| No existe un mecanismo que permita conocer la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético   | 100%          |
| No se ha establecido un mecanismo para la medición de este indicador. / Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).  | 100%          |
| <b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO LOGRADO</b>  | <b>98.1 %</b> |

**Sub-criterio 6.3.5:** Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

**Área de mejora:** No se ha realizado la convocatoria para actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario ha realizado el ejercicio de identificación y análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

**Evidencia:** Envío de encuesta a grupos de interés. (ver anexo encuesta).



Encuesta de Satisfacción a Grupos de Interés 2023

Calidad Institucional  
To: omar\_rd2002@hotmail.com

Sr. Álvarez.pdf  
240 KB

Buenas tardes estimado,

Luego de un cordial saludo, por esta vía le remitimos la Encuesta de Satisfacción de Grupos de Interés herramienta a través de la cual podemos conocer las opiniones de nuestras partes interesadas y continuar con la gestión de calidad que nos ha caracterizado.

Link: <https://forms.gle/FLS529xnD9HdvLzj6>

Agradecemos de antemano su participación y contribución.

**¡Tu opinión es importante para nosotros y agradecemos tu tiempo!**

Saludos cordiales,

DEPARTAMENTO  
AEROPORTUARIO

**Calidad Institucional**  
Departamento Aeroportuario

*"Nuestros valores nos hacen grandes"*

(829) 893-5073 EXT. 3374  
 [calidadinstitucional@da.gob.do](mailto:calidadinstitucional@da.gob.do)

*"Piensa bien si es necesario imprimir este correo, nuestro planeta te lo agradecerá"*

*"Las opiniones emitidas en esta comunicación, o sus anexos, que no revistan un carácter"*

Santo Domingo, República Dominicana

30 de noviembre de 2023

Señor

Ambiorix de Jesús Moronta

Sus Manos. -

Distinguido Sr. de Jesús:

Sirva la presente para saludarle, en el *Departamento Aeroportuario* estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y la satisfacción de nuestras partes interesadas. Como parte de nuestros esfuerzos para mantener y mejorar nuestros estándares de calidad, estamos llevando a cabo una evaluación de las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas.

En este contexto, le solicitamos amablemente que complete la siguiente encuesta (*Anexo*). Su opinión es de suma importancia para nosotros, y su participación en esta encuesta contribuirá significativamente a nuestro compromiso con la excelencia.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

Muy atentamente,



María del Carmen Méndez

Directora de Planificación y Desarrollo



Encuesta de Satisfacción a Grupos de Interés 2023

 Calidad Institucional  
To Bio3030@hotmail.es

  Reply  Reply All  Forward 

Thu 11/30/2023 3:02 PM

 Sr. de Jesús.pdf  
242 KB

Buenas tardes estimado,

Luego de un cordial saludo, por esta vía le remitimos la Encuesta de Satisfacción de Grupos de Intereses herramienta a través de la cual podemos conocer las opiniones de nuestras partes interesadas y continuar con la gestión de calidad que nos ha caracterizado.

Link: <https://forms.gle/FLS529xnD9HdvLzi6>

Agradecemos de antemano su participación y contribución.

**¡Tu opinión es importante para nosotros y agradecemos tu tiempo!**

Saludos cordiales,



**Calidad Institucional**  
Departamento Aeroportuario

*"Nuestros valores nos hacen grandes"*

 (829) 893-5073 EXT. 3374  
 [calidadinstitucional@da.gob.do](mailto:calidadinstitucional@da.gob.do)



*"Piensa bien si es necesario imprimir este correo, nuestro planeta te lo agradecerá"*

Santo Domingo, República Dominicana

30 de noviembre de 2023

Señor

Wallinston Reyes

Sus Manos. -

Distinguido Sr. Reyes:

Sirva la presente para saludarle, en el *Departamento Aeroportuario* estamos comprometidas con la mejora continua de nuestros procesos y la satisfacción de nuestras partes interesadas. Como parte de nuestros esfuerzos para mantener y mejorar nuestros estándares de calidad, estamos llevando a cabo una evaluación de las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas.

En este contexto, le solicitamos amablemente que complete la siguiente encuesta (*Anexo*). Su opinión es de suma importancia para nosotros, y su participación en esta encuesta contribuirá significativamente a nuestro compromiso con la excelencia.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

Muy atentamente,



María del Carmen Méndez

Directora de Planificación y Desarrollo



Encuesta de Satisfacción a Grupos de Interés 2023



Calidad Institucional  
To Wallinston2023@gmail.com

☺ Reply Reply All Forward ...

Thu 11/30/2023 2:58 PM

Sr. Reyes.pdf  
237 KB

Buenas tardes estimado,

Luego de un cordial saludo, por esta vía le remitimos la Encuesta de Satisfacción de Grupos de Intereses herramienta a través de la cual podemos conocer las opiniones de nuestras partes interesadas y continuar con la gestión de calidad que nos ha caracterizado.

Link: <https://forms.gle/FLS529xnD9HdvLzi6>

Agradecemos de antemano su participación y contribución.

**¡Tu opinión es importante para nosotros y agradecemos tu tiempo!**

Saludos cordiales,



**Calidad Institucional**  
*Departamento Aeroportuario*

*"Nuestros valores nos hacen grandes"*

(829) 893-5073 EXT. 3374  
 [calidadinstitucional@da.gob.do](mailto:calidadinstitucional@da.gob.do)



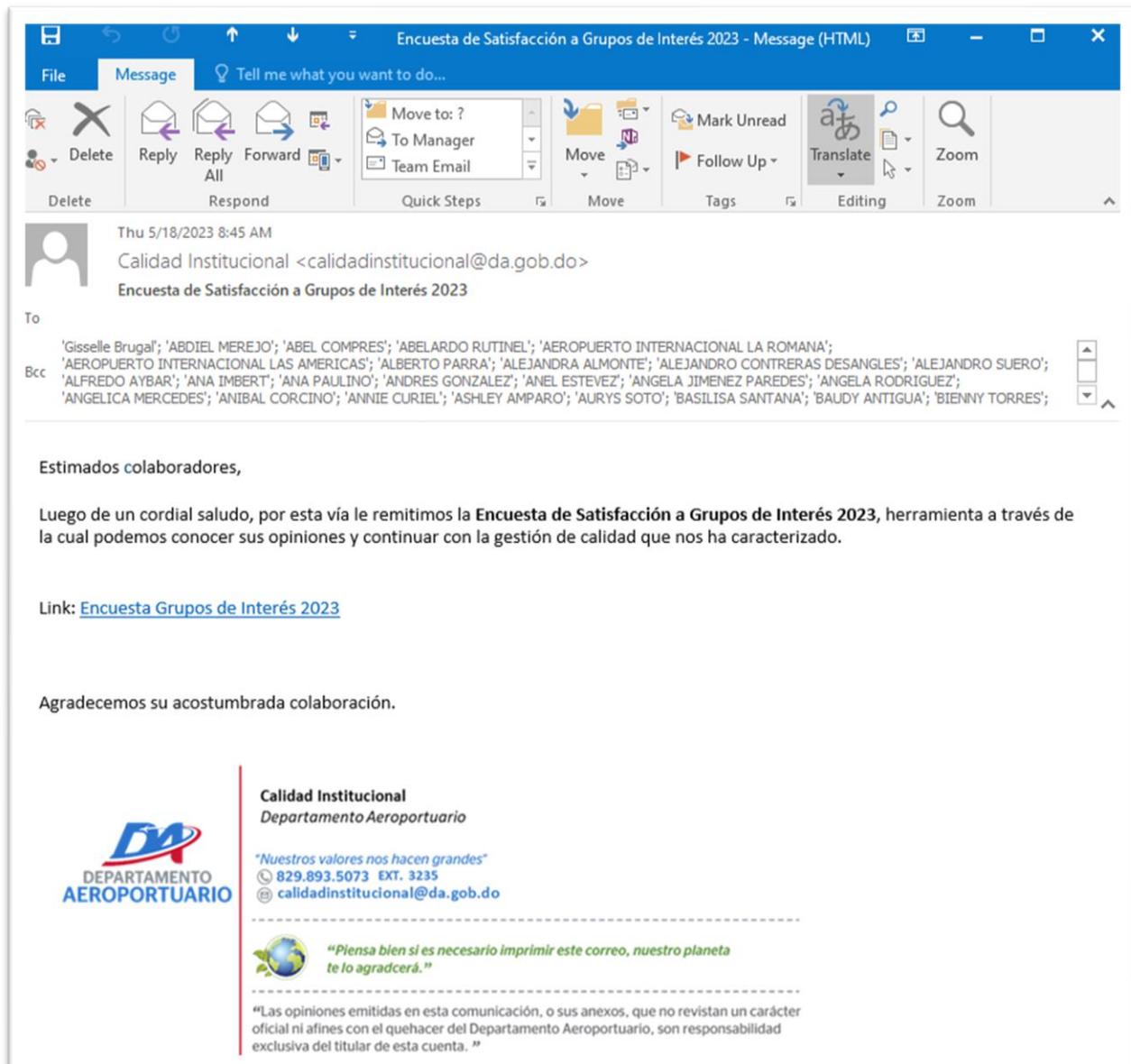
*"Piensa bien si es necesario imprimir este correo, nuestro planeta te lo agradecerá"*

**Sub-criterio 7.1.6:** La responsabilidad social de la organización.

**Área de mejora:** No existe una encuesta que permita determinar la percepción referente a la responsabilidad social de la organización.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario implementa la “Encuesta para Grupos de Interés” como herramienta para conocer la percepción de las partes interesadas, en la cual participaron los colaboradores de la institución.

**Evidencia:** Encuesta a Grupos de Interés enviada a los colaboradores (ver anexo encuesta).



8. ¿Considera que la Institución demuestra respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente?

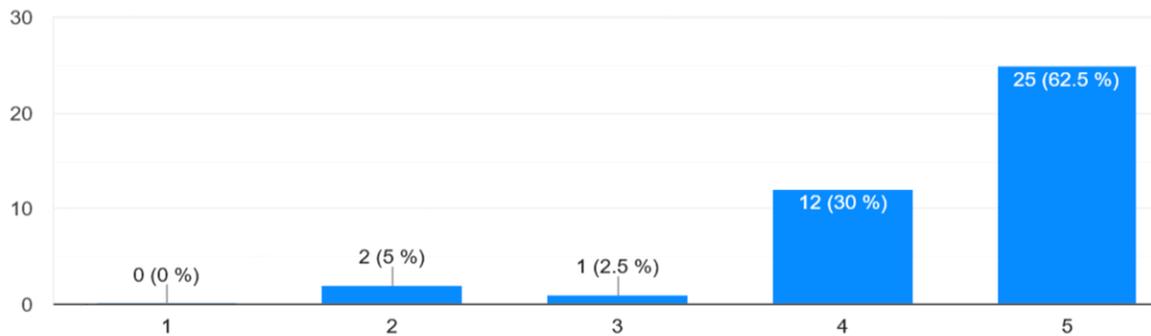
*Marca solo un óvalo.*

1 2 3 4 5

¿Considera que la Institución demuestra respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente?

 Copiar

40 respuestas



**Sub-criterio 7.2.4:** Mediciones del Rendimiento (desempeño).

**Área de mejora:** No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.

**Acción implementada:** Establecer indicador para medir la participación de los servidores en actividades de responsabilidad social realizada por el Departamento Aeroportuario.

**Evidencia:** Matriz de indicadores de procesos con el indicador establecido (ver anexo matriz firmada).

| Unidad Organizativa              | Nombre de Indicador  | Objetivo   | Formula   |
|----------------------------------|--|--|---|
| Departamento de Recursos Humanos | Porcentaje de participación en actividades de responsabilidad social | Conocer el nivel de participación voluntaria de los servidores en actividades de carácter social, promovidas por la institución. | $(\text{Cantidad de servidores participantes} / \text{cantidad total de servidores de la institución}) * 100$ |

**Sub-criterio 8.1.1:** Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.

**Área de mejora:** No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización. / 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario implementa la “Encuesta para Grupos de Interés” como herramienta para conocer la percepción de las partes interesadas con relación a algunos aspectos de la institución. Los campos de la encuesta han sido ampliados para conocer la percepción sobre el impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos y usuarios vinculados a esta.

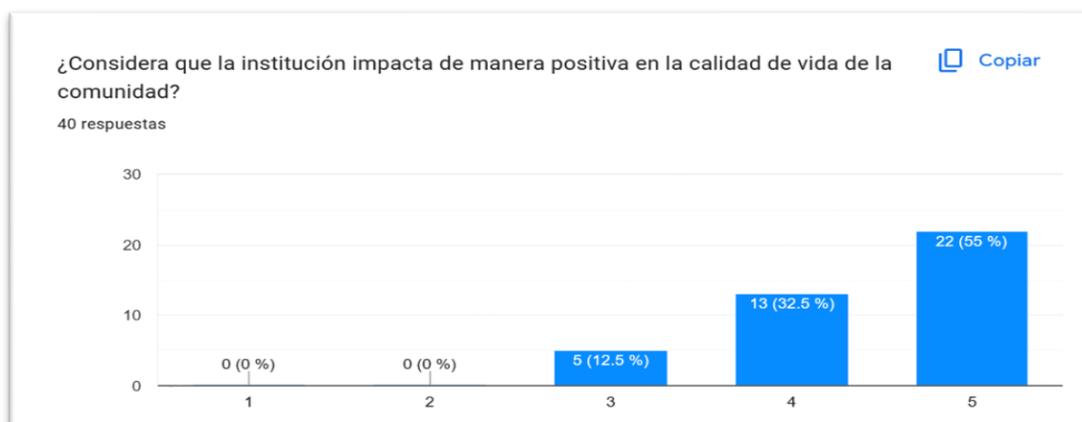
**Evidencia:** Encuesta a Grupos de Interés (ver adjunto) y sus resultados.

URL ENCUESTA: <https://forms.gle/JiSkRWTCf6JDvbFq6>

11. ¿Considera que la institución impacta de manera positiva en la calidad de vida de los ciudadanos y usuarios?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5



**Sub-criterio 8.1.2:** La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).

**Área de mejora:** No existe un mecanismo que permita conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario implementa la “Encuesta para Grupos de Interés” como herramienta para conocer la percepción de las partes interesadas con relación a algunos aspectos de la institución. Los campos de la encuesta han sido ampliados para conocer la percepción sobre la reputación de la institución como contribuyente a la sociedad local.

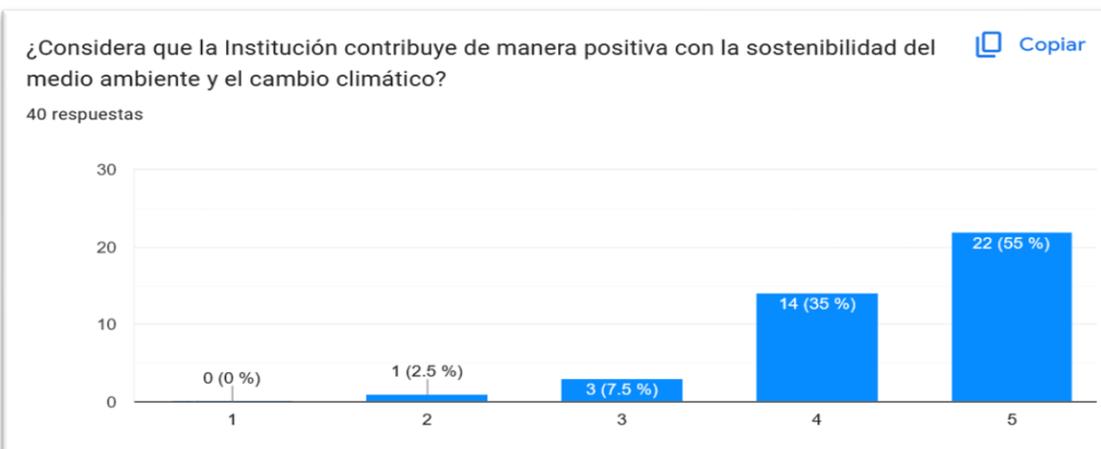
**Evidencia:** Encuesta a grupos de interés (ver adjunto encuesta completa).

URL ENCUESTA: <https://forms.gle/JiSkRWTCf6JDvbFq6>

14. ¿Considera que la Institución contribuye de manera positiva con la sostenibilidad del medio ambiente y el cambio climático?

*Marca solo un óvalo.*

1   2   3   4   5



**Sub-criterio 8.1.3:** Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

**Área de mejora:** No existe un mecanismo que permita conocer la percepción en cuanto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario implementa la “Encuesta para Grupos de Interés” como herramienta para conocer la percepción de las partes interesadas con relación a algunos aspectos de la institución. Los campos de la encuesta han sido ampliados para conocer la percepción sobre las acciones llevadas a cabo por la institución, dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales, etc.

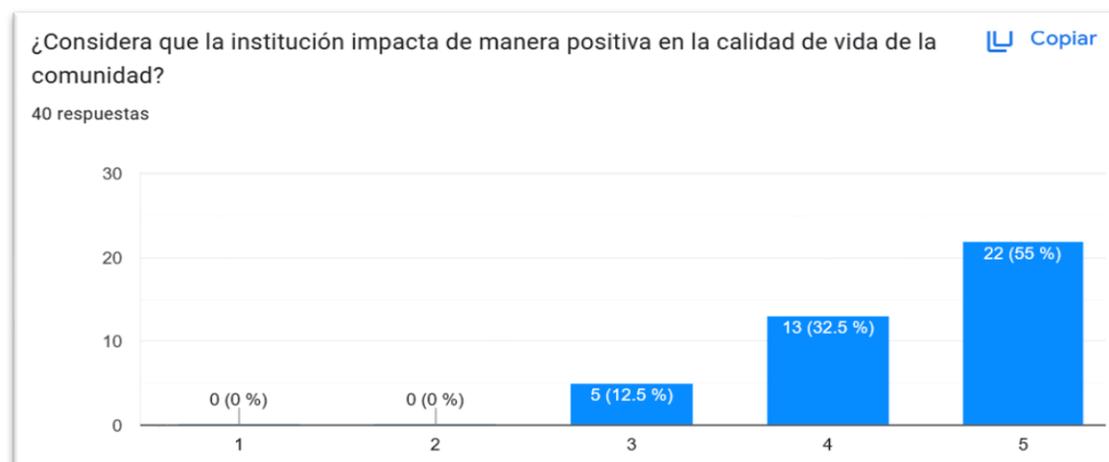
**Evidencia:** Encuesta a grupos de interés (ver adjunto encuesta completa).

URL ENCUESTA: <https://forms.gle/JiSkRWTCf6JDvbFq6>

9. ¿Considera que la institución impacta de manera positiva en la calidad de vida de la comunidad?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5



**Sub-criterio 8.1.7:** Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).

**Área de mejora:** No existe un mecanismo que permita conocer la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario implementa la “Encuesta para Grupos de Interés” como herramienta para conocer la percepción de las partes interesadas con relación a algunos aspectos de la institución. Los campos de la encuesta han sido ampliados para conocer la percepción sobre la reputación de la institución como contribuyente a la sociedad local.

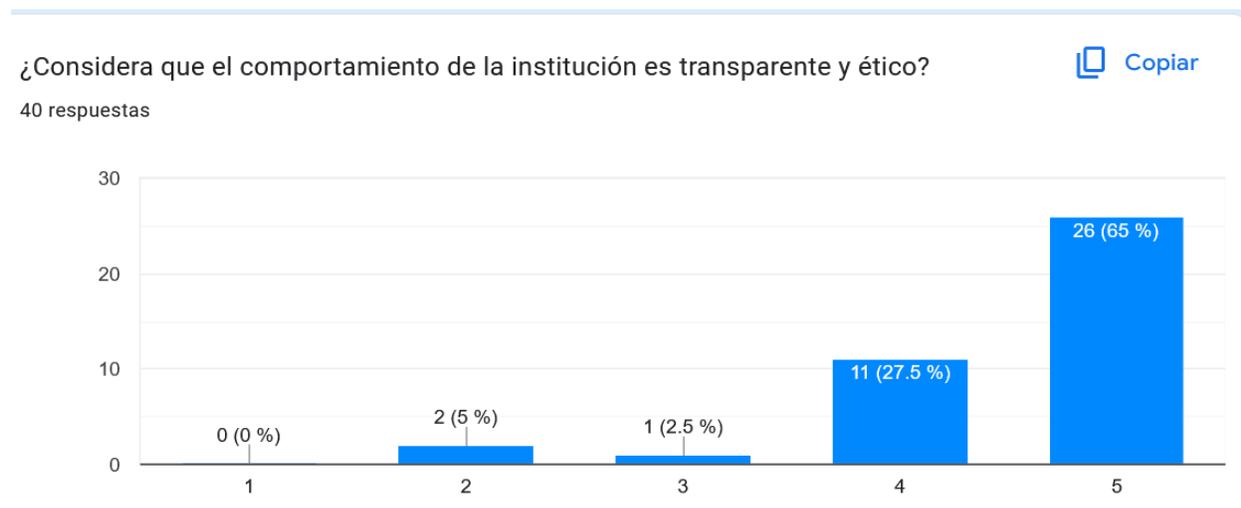
**Evidencia:** Encuesta a grupos de interés (ver adjunto encuesta completa).

URL ENCUESTA: <https://forms.gle/JiSkRWTCf6JDvbFq6>

15. ¿Considera que el comportamiento de la institución es transparente y ético?

*Marca solo un óvalo.*

1 2 3 4 5



**Sub-criterio 9.2.9:** No se ha establecido un mecanismo para la medición de este indicador / Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

**Área de mejora:** Monitorear el nivel de cumplimiento de la planificación de compras.

**Acción implementada:** El Departamento Aeroportuario ha establecido un mecanismo de medición para evaluar los costo-efectividad del Plan Anual de Compras y Contrataciones.

**Evidencia:** Resultados de la medición del Plan Anual de Compras y Contrataciones (ver matriz adjunta).

| Nombre de Indicador                | Objetivo  | Meta | Periodicidad | Fuente de Datos               | Evaluación |     |     |     |     |     |        |     |     |     |     |     |
|------------------------------------|---|------|--------------|-------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----|-----|-----|-----|-----|
|                                    |   |      |              |                               | Ene        | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul    | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Cumplimiento de ejecución del PACC | Mantener la ejecución presupuestaria del PACC, dentro de los límites de variación del 20%, para el 2023 | 20%  | Trimestral   | Informe de ejecución del PACC | n/a        |     |     | 18% |     |     | -88.7% |     |     |     |     |     |

# ANEXOS

Encuesta a Grupos de Interés 2023

Plan de Mejora CAF 2022-2023

Matriz de Medición de Indicadores

Cartas de Levantamiento a partes interesadas

# Encuesta Grupos de Interés 2023

Estamos comprometidos con garantizar la calidad y transparencia en todos nuestros procesos y servicios y para lograrlo su opinión es de suma importancia para nosotros.

En una escala de 1 a 5, donde 1 es Insuficiente y 5 Sobresaliente ¿cómo valora los siguientes aspectos?

1. ¿Cómo valora el desempeño y el seguimiento de los protocolos de la institución?

*Marca solo un óvalo.*

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

2. ¿Cómo califica la atención recibida en la Institución?

*Marca solo un óvalo.*

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

3. ¿Considera que sus inquietudes son tomadas en cuenta por la Institución?

*Marca solo un óvalo.*

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

4. ¿Considera transparente la información suministrada por la Institución?

*Marca solo un óvalo.*

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

5. ¿Considera usted que la Institución está a la vanguardia y va innovando según las necesidades del tiempo?

*Marca solo un óvalo.*

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

6. ¿Cómo considera la agilidad de la Institución en cuanto a los servicios que ofrece?

*Marca solo un óvalo.*

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

7. ¿Considera que las informaciones de la institución se encuentran digitalizados de manera organizada?

*Marca solo un óvalo.*

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

8. ¿Considera que la Institución demuestra respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente?

*Marca solo un óvalo.*

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

9. ¿Considera que la institución impacta de manera positiva en la calidad de vida de la comunidad?

*Marca solo un óvalo.*

1   2   3   4   5

---

---

10. ¿Considera que la Institución contribuye con la sostenibilidad del medio ambiente?

*Marca solo un óvalo.*

1   2   3   4   5

---

---

11. ¿Considera que la institución impacta de manera positiva en la calidad de vida de los ciudadanos y usuarios?

*Marca solo un óvalo.*

1   2   3   4   5

---

---

12. ¿Considera que la Institución impacta en el desarrollo económico del país?

*Marca solo un óvalo.*

1   2   3   4   5

---

---

13. ¿Considera que la Institución impacta de manera positiva en la democracia, la transparencia y la igualdad del país?

*Marca solo un óvalo.*

1   2   3   4   5

---

---

14. ¿Considera que la Institución contribuye de manera positiva con la sostenibilidad del medio ambiente y el cambio climático?

*Marca solo un óvalo.*

1   2   3   4   5

---

---

15. ¿Considera que el comportamiento de la institución es transparente y ético?

*Marca solo un óvalo.*

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> |

---

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora  | Acción de Mejora   | Objetivo  | Tareas   | Tiempo     |                | Recursos necesarios  | Indicador   | Responsable de seguimiento              | Comentarios |
|-----|---------------|-----------------|---|--|---|--|------------|----------------|----------------------|---|---|-------------|
|     |               |                 |   |  |   |  | Inicio     | Fin            |                      |   |   |             |
| 1   | 6             | 6.3.5           | No se ha realizado la convocatoria para actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés.  | Realizar el ejercicio de identificación y análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, mediante un taller de directivos previo a la cada periodo de planificación estratégica.           | Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como su análisis y comprensión para detectar los atributos a fin de implementar acciones que incrementen el apoyo para la gestión de los servicios. | 1- Realizar convocatoria del taller. 2- Realizar ejercicio de identificación y análisis 3-Actualizar la matriz de partes interesadas.  | Mayo 2023  | Junio 2023     | Humano / Tecnológico | Matriz de partes interesadas actualizadas   | Dirección de Planificación y Desarrollo | N/A         |
| 2   | 7             | 7.1.6           | No existe una encuesta que permita determinar la percepción referente a la responsabilidad social de la organización.   | Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los colaboradores, que permita medir el impacto con respecto a la responsabilidad social.  | Conocer la percepción social respecto a las iniciativas implementadas a favor de los colaboradores del DA y de la sociedad.   | 1- Revisar y actualizar la encuesta a partes interesadas. 2- Incluir variables que permitan el cumplimiento del objetivo. 3- Aplicar encuesta y analizar los resultados.                             | Enero 2023 | Mayo 2023      | Humano / Tecnológico | % de percepción positiva sobre el impacto social de la institución.   | Dirección de Planificación y Desarrollo | N/A         |
| 3   | 7             | 7.2.4           | No existe un diseño ni definición de los indicadores relacionados a la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.  | Elaborar matriz para consolidar las actividades de responsabilidad social realizadas por la institución.   | Medir la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de las actividades relacionadas con responsabilidad social.   | 1- Elaborar matriz que recoja las actividades. 2-Ejecutar las actividades. 3-Llevar control de asistencia de participantes. 4-Realizar medición de la participación voluntaria de los colaboradores. | Julio 2023 | Noviembre 2023 | Humano / Tecnológico | % de asistencia de los colaboradores a las actividades.   | Departamento de Recursos Humanos        | N/A         |
| 4   | 8             | 8.1.1           | No existe un mecanismo que permita conocer el impacto de la organización. / 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. | Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los grupos de interés, que permita medir el impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos.   | Conocer el impacto del DA en la calidad de vida de los ciudadanos.  | 1- Revisar y actualizar la encuesta a partes interesadas. 2- Incluir variables que permitan el cumplimiento del objetivo. 3- Aplicar encuesta y analizar los resultados.                             | Enero 2023 | Mayo 2023      | Humano / Tecnológico | % de impacto positivo de la institución en la calidad de vida del ciudadano..                                 | Dirección de Planificación y Desarrollo | N/A         |
| 5   | 8             | 8.1.2           | No existe un mecanismo que permita conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local. / (con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).   | Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los grupos de interés, que permita conocer la reputación de la institución como contribuyente de la sociedad local.  | Conocer la reputación de la institución como contribuyente de la sociedad local.  | 1- Revisar y actualizar la encuesta a partes interesadas. 2- Incluir variables que permitan el cumplimiento del objetivo. 3- Aplicar encuesta y analizar los resultados.                             | Enero 2023 | Mayo 2023      | Humano / Tecnológico | % de percepción positiva sobre la reputación de la institución como contribuyente de la sociedad local.       | Dirección de Planificación y Desarrollo | N/A         |
| 6   | 8             | 8.1.3           | No existe un mecanismo que permita conocer la percepción en cuanto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.   | Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los grupos de interés, que permita conocer la percepción en cuanto a acciones realizadas por la institución, dirigidas a personas en situaciones de desventajas. | Conocer la percepción en cuanto a las acciones dirigidas a personas en situaciones de desventajas, ejecutadas por la institución.   | 1- Revisar y actualizar la encuesta a partes interesadas. 2- Incluir variables que permitan el cumplimiento del objetivo. 3- Aplicar encuesta y analizar los resultados.                             | Enero 2023 | Mayo 2023      | Humano / Tecnológico | % de percepción positiva sobre la realización de acciones dirigidas a personas en situaciones de desventajas. | Dirección de Planificación y Desarrollo | N/A         |
| 7   | 8             | 8.1.7           | No existe un mecanismo que permita conocer la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético   | Ampliar los campos de las encuestas aplicadas a los grupos de interés, que permita conocer la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la institución.                                  | Obtener mediciones que permita conocer la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la institución.   | 1- Revisar y actualizar la encuesta a partes interesadas. 2- Incluir variables que permitan el cumplimiento del objetivo. 3- Aplicar encuesta y analizar los resultados.                             | Enero 2023 | Mayo 2023      | Humano / Tecnológico | % de opinión positiva sobre la accesibilidad y transparencia de la institución.                               | Dirección de Planificación y Desarrollo | N/A         |
| 8   | 9             | 9.2.9           | No se ha establecido un mecanismo para la medición de este indicador. / Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).  | Monitorear el nivel de cumplimiento de la planificación de compras.  | Establecer un mecanismo de medición.  | 1-Definir el informe de cumplimiento de la planificación. 2-Analizar su contenido. 3-Evaluar el avance y el costo-efectividad de los resultados.   | Julio 2023 | Noviembre 2023 | Humano / Tecnológico | Informe de Cumplimiento PACC  | División de Compras y Contrataciones    | N/A         |



Última Actualización : 30 noviembre 2023

| Unidad Organizativa              | Nombre de Indicador   | Objetivo  | Formula   | Línea Base | Meta | Periodicidad | Fuente de Datos   |
|----------------------------------|---|---|---|------------|------|--------------|---|
| Departamento de Recursos Humanos | Porcentaje de participación en actividades de responsabilidad social              | Conocer el nivel de participación voluntaria de los servidores en actividades de carácter social, promovidas por la institución.      | $(\text{Cantidad de servidores participantes} / \text{cantidad total de servidores de la institución}) * 100$   | N/A        | 80%  | Semestral    | Listado de participantes en actividades de carácter social  |
| Departamento de Recursos Humanos | Porcentaje de Respuestas a Quejas y Sugerencias                                   | Responder en menos de 15 días hábiles el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en año 2023.                                      | Respuestas dadas en menos de 15 días / las Q quejas y Sugerencias recibidas en el periodo * 100.  | n/a        | 100% | Trimestral   | Registro de quejas y sugerencias, respuestas de quejas y sugerencias y quejas.  |
| Departamento de Recursos Humanos | Cumplimiento del Plan Anual de Capacitación                                       | Aumentar a un 75% el cumplimiento del plan anual de capacitación en el año 2023.  | Capacitaciones ejecutadas / capacitaciones planeadas * 100  | 64%        | 75%  | Trimestral   | informe trimestral de ejecución del plan de capacitación, plan de capacitación.   |
| Departamento de Recursos Humanos | Porcentaje de alineación del plan de capacitación con las necesidades detectadas. | Alinear al menos con un 85% de las necesidades con el plan de capacitación 2024.  | Porcentaje de capacitaciones programadas, que fueron detectadas en las áreas  | n/a        | 85%  | 31-Jul-23    | Formulario de detección necesidades de capacitación de las áreas y plan anual de capacitación 2024.   |
| Departamento de Recursos Humanos | % Servidores inducidos dentro de los plazos establecidos                          | Inducir al 100% de los servidores de nuevo ingreso, trasladados y ascendidos dentro del plazo establecido para el 2023                | $(\text{Total de serv.inducidos dentro del plazo según etapa} / \text{total de serv contratados, trasladados o ascendidos dentro de la fecha de medición}) * 100$ | n/a        | 100% | Mensual      | Reporte de nomina con fecha de ingreso y nombre de area.<br>- Reporte de traslados y ascensos.<br>- Expediente servidores con los documentos establecidos en el procedimiento de inducción (P.GRH.02) |
| Departamento de Recursos Humanos | % de acuerdos de desempeño dentro del tiempo establecido realizado                | Realizar el 100% de los acuerdos de desempeño de los servidores contratados, ascensos o traslados dentro de los tiempos establecidos. | $(\text{acuerdos realizados dentro del tiempo} / \text{total de servidores C.A.T del periodo}) * 100$   | n/a        | 100% | Trimestral   | Reporte de nomina con fecha de ingreso y nombre de area.<br>- Reporte de traslados y ascensos.<br>- Acuerdo de desempeño en periodo probatorio<br>- Acuerdo de desempeño                              |
| Departamento de Recursos Humanos | % de alineación del desempeño de los servidores y el cumplimiento del POA         | Alcanzar al menos el 80% de la alineación de los resultados de desempeño de los colaboradores y de POA.                               | $1 - (\text{Promedio resultados de desempeño de cada uno de unidad organizativa} / \text{promedio de resultado POA de cada Unidad Organizativa} - 1) * 100$       | n/a        | 80%  | Anual        | Informe de evaluación de planes operativos (POA) y la matriz de periodo de evaluación. (documentos externos va al MAP)  |





Santo Domingo, República Dominicana

30 de noviembre de 2023

Señor

**Eudy Álvarez**

Sus Manos. -

Distinguido Sr. **Álvarez**:

Sirva la presente para saludarle, en el *Departamento Aeroportuario* estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y la satisfacción de nuestras partes interesadas. Como parte de nuestros esfuerzos para mantener y mejorar nuestros estándares de calidad, estamos llevando a cabo una evaluación de las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas.

En este contexto, le solicitamos amablemente que complete la siguiente encuesta (*Anexo*). Su opinión es de suma importancia para nosotros, y su participación en esta encuesta contribuirá significativamente a nuestro compromiso con la excelencia.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

Muy atentamente,



**María del Carmen Méndez**

Directora de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, República Dominicana

30 de noviembre de 2023

Señor

**Ambiorix de Jesús Moronta**

Sus Manos. -

Distinguido Sr. de Jesús:

Sirva la presente para saludarle, en el *Departamento Aeroportuario* estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y la satisfacción de nuestras partes interesadas. Como parte de nuestros esfuerzos para mantener y mejorar nuestros estándares de calidad, estamos llevando a cabo una evaluación de las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas.

En este contexto, le solicitamos amablemente que complete la siguiente encuesta (*Anexo*). Su opinión es de suma importancia para nosotros, y su participación en esta encuesta contribuirá significativamente a nuestro compromiso con la excelencia.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

Muy atentamente,



**María del Carmen Méndez**

Directora de Planificación y Desarrollo



Santo Domingo, República Dominicana

30 de noviembre de 2023

Señor

Lenin María

Sus Manos. -

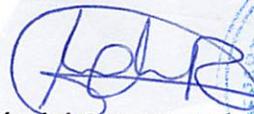
Distinguido Sr. **María**:

Sirva la presente para saludarle, en el *Departamento Aeroportuario* estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y la satisfacción de nuestras partes interesadas. Como parte de nuestros esfuerzos para mantener y mejorar nuestros estándares de calidad, estamos llevando a cabo una evaluación de las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas.

En este contexto, le solicitamos amablemente que complete la siguiente encuesta (*Anexo*). Su opinión es de suma importancia para nosotros, y su participación en esta encuesta contribuirá significativamente a nuestro compromiso con la excelencia.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

Muy atentamente,



**María del Carmen Méndez**

Directora de Planificación y Desarrollo



Santo Domingo, República Dominicana

30 de noviembre de 2023

Señor

**Wallinston Reyes**

Sus Manos. -

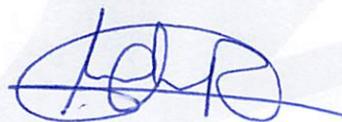
Distinguido Sr. **Reyes**:

Sirva la presente para saludarle, en el *Departamento Aeroportuario* estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y la satisfacción de nuestras partes interesadas. Como parte de nuestros esfuerzos para mantener y mejorar nuestros estándares de calidad, estamos llevando a cabo una evaluación de las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas.

En este contexto, le solicitamos amablemente que complete la siguiente encuesta (*Anexo*). Su opinión es de suma importancia para nosotros, y su participación en esta encuesta contribuirá significativamente a nuestro compromiso con la excelencia.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

Muy atentamente,



**María del Carmen Méndez**

Directora de Planificación y Desarrollo



Santo Domingo, República Dominicana

30 de noviembre de 2023

**Señor**

**Emil Santana**

Sus Manos. -

Distinguido Sr. **Santana**:

Sirva la presente para saludarle, en el *Departamento Aeroportuario* estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y la satisfacción de nuestras partes interesadas. Como parte de nuestros esfuerzos para mantener y mejorar nuestros estándares de calidad, estamos llevando a cabo una evaluación de las expectativas y necesidades de nuestras partes interesadas.

En este contexto, le solicitamos amablemente que complete la siguiente encuesta (*Anexo*). Su opinión es de suma importancia para nosotros, y su participación en esta encuesta contribuirá significativamente a nuestro compromiso con la excelencia.

Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

Muy atentamente,



**María del Carmen Méndez**

Directora de Planificación y Desarrollo

