GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SALUD PÚBLICA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025

DIRECCION DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.1.	**No se evidencia la implementación de un proceso de monitoreo y evaluación continuo para la efectiva comunicación de la misión, visión y valores.**	Diseñar un proceso de comunicación y evaluación periódica sobre la misión, visión y valores.	Implementar un proceso de monitoreo y evaluación para la comunicación interna y externa de la misión, visión y valores.	1.-Crear un plan de comunicación interna que incluya correos electrónicos regulares, infografías, murales físicos, para la difusión de la misión, visión y valores a todos los niveles de la organización. 2.-Organizar al menos 2 sesiones de capacitación para todo el personal, centrados en la misión, visión y valores, asegurando que todos los empleados comprendan y adopten estos principios en su trabajo diario. 3.-Utilizar testimonios y ejemplos de empleados que personifiquen la misión, visión y valores en sus roles cotidianos y compartir estas historias en reuniones y materiales de comunicación interna. 4,- Realizar encuestas para monitorear y evaluar la efectiva comunicación de la misión, visión y valores.	Enero	Dic.	Financieros y Humanos	Cantidad de colaboradores informados sobre Misión, Visión, Valores	DPD	
2		1.2	**No se evidencia la certificación NORTIC E1.**	Garantizar eficiente comunicación interna y externa a través de medios de mayor alcance	Obtener la certificación NORTIC E1 para asegurar el cumplimiento de normas TIC en la institución.	1. Diseñar y aprobar el Plan de Gestión de Crisis 2.- Diseñar y aprobar el Plan de Medios Sociales. 3.- Solicitar la certificación NORTIC E1 a las autoridades competentes. 4.- Socializar a las partes interesadas internas y externas la Certiticación Nortic E1 obtenida	Enero	Dic.	Financieros y Humanos	Certificación E1 obtenida	DTI/Comunicaciones	
3	4	4.5	**No se evidencia el control y/o monitoreo de las aplicaciones que se realiza a través de operaciones TIC.**	Implementar un sistema de monitoreo y capacitar al personal en su uso.	Implementar un sistema de monitoreo para las aplicaciones TIC.	1.- Desarrollar y documentar políticas y procedimientos para el control y monitoreo de las aplicaciones. 2.- Revisar el documento y gestión de la aprobación por parte de calidad. 3.-.Socializar documentos y cargar al RIGEDOC. 4,- Implementar un sistema de generación de reportes periódicos sobre el estado de las aplicaciones.	Enero	Dic.	Financieros y Humanos	Número de aplicaciones monitoreadas	DTI/DPD	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
4	6	6.1	**No se evidencian objetivos en cuanto a la satisfacción de Ciudadanos clientes para cada dimensiones evaluadas en la Encuesta de Satisfacción realizada.**	Establecer indicadores de satisfacción y realizar encuestas regulares.	Definir y monitorear indicadores de satisfacción del cliente para cada dimensión evaluada.	1,- Realizar un análisis detallado de los resultados de las Encuestas de Satisfacción realizadas para identificar las áreas clave que necesitan ser abordadas pro dimensión. 2.-Definir una matriz de establecimiento de objetivos para la medición de la satisfacción de los usuarios del servicio. 3.-Establecer objetivos de la organización en cuanto a la satisfaccion general o global de los usuarios del servicio, elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatia. 4.- Socializar los resultados de los logros alcanzados con las partes interesadas	Enero	Dic.	Financieros y Humanos	Porcentaje de clientes satisfechos del total de clientes encuestados	Areas de Servicio/DPD	
5		6.2	**No se evidencia que el MISPAS implemente un sistema de evaluación y medición de los resultados que permita identificar y corregir errores, así como asegurar el cumplimiento de los compromisos y estandares de calidad establecidos.**	**Establecer metas para cada uno de los indicadores de la Evaluación de Desempeño Insitucional y realizar informes periodicos.**	**Definir y diseñar un sistema de evaluación y medición de resultados que identifique y asegure el complimiento de los estandares de los indicadores establecidos.**	1.- Diseñar matriz de metas de indicadores de gestión y resultados. 2.- Realizar análisis de los resultados de los indicadores y establecer las metas para el año 2025 3,- Aprobar e implementar las matriz de metas definidas 4.- Socializar los resultados de los logros alcanzados con las partes interesadas	Enero	Diciembre	Financieros y Humanos	Cantidad de indicadores con objetivos establecidos	Lideres de Indicadores/DPD	
6		6.2	**No se evidencia el establecimiento de objetivos en cuanto a número de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.**	Crear mecanismo de comunicación que cumplan con la medida de subsanación para el seguimiento de respuestas a las quejas y sugerencias recibidas, en los tiempos requeridos	Implementar un sistema para gestionar y responder eficientemente a quejas y sugerencias.	1.-Establecer objetivos en cuanto al número de procesamiento de quejas y sugerencias vs la medida de subsanación (tiempo de respuesta) 2, Dar seguimiento oportuno al tiempo de respuesta por las areas correspondiente. 3.-Analizar patrones y detectar las areas de mejora. 4.- Elaborar informe de cumplimiento de los plazos establecidos. 5.- Socializar los resultados de los logros alcanzados con las partes interesadas	Enero	Diciembre	Financieros y Humanos	Número de quejas atendidas en tiempo	Areas de Servicio/DPD	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
7	7	7.1	**No se evidencia que el MISPAS cuente con un Comité de Responsabilidad Social para la ejecución y coordinación de las actividades de la organización**	Establecer un comité dedicado a la responsabilidad social y definir sus funciones.	Falta de estructura organizacional para temas de responsabilidad social.	1.- Conformar el Comité de Responsabilidad Social 2.- Definir un plan de actividades de Responsabilidad Social 2025 3.- Organizar campañas de sensibilización de responsabilidad social 4.- Elaborar informe de resultados de la gestión del Plan de actividades de Responsabilidad Social y socializar con las partes interesadas.	Enero	Diciembre	Financieros y Humanos	Comite de RS implentado	DADM/DRHH/ DPD	
8		7.1	**No se evidencian el establecimiento de objetivos en cuanto a la percepción de los resultados de los colaboradores para satisfacer las necesidades y expectativas.**	Establecer objetivos a los indicadores relacionados a la Satisfaccion de los colaboradores	Mejorar la percepción de los colaboradores respecto a los resultados obtenidos y su alineación con sus expectativas.	1,- Realizar un análisis detallado de los resultados de las Encuestas de Clima Laboral realizadas para identificar las áreas clave que necesitan ser abordadas por dimensión. 2.-Definir una matriz de establecimiento de objetivos para la medición de la percepción de la satisfaccion de las necesidades y expectativas de los colaboradores 3.-Establecer objetivos de la organización en cuento al Indice de la Encuesta de Clima . 4.-Establecer objetivos de la organización en cuanto cada una de las dimensiones valoradas en la encuesta de cliima organizacional 5.- Socializar los resultados de los logros alcanzados con las partes interesadas	Enero	Diciembre	Financieros y Humanos	Porcentaje de colaboradores satisfechos del total de colaboradores encuestados	DRRHH	
9		7.2	**No se evidencia el establecimiento de objetivos en cuanto Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).**	Establecer objetivos a los indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación del personal	Definir y diseñar un sistema de evaluación y medición de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación del personal	1.-Definir una matriz de establecimiento de objetivos de definicion y medición de indicadores. 2.-Establecer objetivos de la organizacion en cuanto a la retención, lealtad y motivación del personal 3.- Presentar informe de resultado del seguimiento sobre el avance hacia los objetivos establecidos de los indicadores 4.- Socializar los resultados de los logros alcanzados con las partes interesadas	Enero	Diciembre	Financieros y Humanos	Porcentaje de colaboradores satisfechos	DRRHH	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
10	**7**	**7.2**	**No se evidencia el establecimiento de objetivos en cuanto Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.**	Implementar un sistema de monitoreo para evaluar el progreso hacia estos objetivos relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.	Establecer metas claras para la formación y desarrollo de capacidades del personal.	1.-Definir una matriz de establecimiento de objetivos a los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. 2.-Definir objetivos específicos de la organización basados en indicadores como tasas de participación, éxito en actividades formativas. 3.- Elaborar y presentar informes periódicos sobre el progreso en el cumplimiento de los objetivos de formación y desarrollo, destacando áreas de mejora y logros alcanzados 4.- Socializar los resultados de los logros alcanzados con las partes interesadas	Enero	Diciembre	Financieros y Humanos	Porcentaje de personal que cumple con los objetivos de desarrollo de capacidades	DRRHH	
11	**9**	**9.1**	**No se evidencia el establecimiento de objetivos en cuanto a Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.**	Implementar un sistema de seguimiento y evaluación de contratos.	Asegurar el cumplimiento de todos los contratos y acuerdos firmados.	1.- Crear una base de datos de contratos 2.- Establecer objetivos para el grado de cumplimiento de cada contrato, acuerdo o convenio 3.- Implementar un sistema de seguimiento regular para revisar el progreso hacia los objetivos establecidos	Enero	Diciembre	Financieros y Humanos	Número de contratos monitoreados/total de contratos del MISPAS	DCS	