GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
VIVIENDA Y EDIFICACIONES

Responsable: Natalia Ruiz
Dirección: Atencion al Usuario

VIVIENDA Y EDIFICACIONES
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO
Santo Domingo, D.N.

PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											11		12		
									Cronograma											Gestión de Riesgo		Recursos		
									T-I			T-II			T-III			T-IV				No-Financiero	Financiero	
ID	Objetivos y/o Iniciativas Estratégicas	Resultados esperados	Indicador Operativo	Producto	Descripción del producto	Actividades Estratégicas	Actividades/Tareas Operativas	Medio de Verificación	Responsable y Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Riesgo asociado	Acción de mitigación		Requerimientos	RD$
DAU	Transformación del Centro de Atención a un Centro de Atención Integral que centralice y optimice la gestión de las consultas, solicitudes y necesidades de los usuarios.	1- Tiempo de respuesta reducido.	Cantidad de servicios levantados	Servicios definidos, documentados y actualizados	Conjunto de servicios ofrecidos por la institución, claramente definidos, documentados y actualizados, regularmente para garantizar transparencia y eficacia en su prestación.	Definir los servicios que brinda la institución.	Solicitar al Departamento de Calidad en la Gestión inicio de los levantamientos de los servicios con las diferentes áreas.	Correo de Solicitud	Deliany Lasis													Falta de actualización constante en la documentación.	Establecer un proceso de revisión semestral para actualizar los servicios según cambios operativos.	N/A		
DAU							Participar activamente en los levantamientos de los servicios	Listas de asistencia	Deliany Lasis																	
DAU						**Levantamiento de los servicios y documentación de los procesos involucrados.**	Revisar y aprobar borradores de los servicios levantados	Borradores de los servicios levantados	Deliany Lasis																	
DAU							Socializar documentos aprobados	Formulario de socialización/ lista de asistencia / Correo de difusión	Deliany Lasis																	
DAU		2- Nivel de satisfacción de los clientes mejorado.		Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)	Documentos que establecen las expectativas de calidad y tiempo en la entrega de los servicios, definidos entre la institución y los usuarios o clientes, con parámetros claros de cumplimiento.	**Establecer SLA de los tiempos establecidos de los servicios ofrecidos.**	Crear cronograma para programar reuniones con las áreas involucradas.	Cronograma de reuniones programadas/ convocatorias programadas	Gumercinda Perez													Incumplimiento de los tiempos establecidos.	Implementar un sistema de monitoreo y reportes automáticos para evaluar el cumplimiento.	N/A		
DAU							Enviar convocatorias a responsables de los servicios.	Convocatorias	Gumercinda Perez																	
DAU							Realizar reuniones con las Áreas para crear acuerdos	Listas de asistencia	Gumercinda Perez																	
DAU							Crear borradores de Acuerdos	Borradores de acuerdos	Deliany Lasis																	
DAU							Aprobar acuerdos por responsables de servicios	Acuerdos Firmados	Deliany Lasis																	
DAU				Catálogo de servicio actualizado	Documento que enumera, describe y actualiza periódicamente los servicios ofrecidos por la institución, facilitando el acceso y la comprensión de los usuarios.	**Establecer un catálogo de servicios claramente definidos y documentados.**	Solicitar al Departamento de Calidad en la Gestión la creación de un catálogo de los servicios actualizados	Documento formal de solicitud a Calidad en la Gestión	Deliany Lasis													Falta de acceso y socialización del catálogo.	Publicar el catálogo en la pagina del MIVED y difundirlo a través de correo y capacitaciones internas.	N/A		
DAU		3-Procesos de servicios optimizados y sistematizados					Solicitar a Dirección de Recursos Humanos la difunción interna la actualizacion del catálogo actualizado	Correo de confirmación o informe de difusión interna	Io Fermin																	
DAU				CRM, IVR y Chatbots implementados	Herramientas tecnológicas implementadas para gestionar la relación con los usuarios, automatizar la atención a través de sistemas interactivos (IVR) y asistentes virtuales (chatbots).	Adquirir e implementar plataformas tecnológicas.	Solicitar a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación el levantamiento para determinar alcance de las herramientas tecnológicas (IVR, CRM y Chatbots)	Documento de solicitud a tecnologia y alcance solicitado	Federico Jimenez													Fallas técnicas o resistencia del personal a la tecnología.	Capacitar al personal y contar con soporte técnico disponible.		Adquisición e integración de software	20,000,000
DAU						**Analizar y realizar el levantamiento de las necesidades para seleccionar herramienta tecnológica más adecuada.**	Seguimiento a la solicitud.	Registro de seguimiento en herramienta de gestión	Federico Jimenez																	
DAU							Solicitar a la Dirección de Compras y Contrataciones la licitación de IVR, CRM y Chatbots, según fichas especificaciones técnicas.	Documento de solicitud de licitación a Compras	Gumercinda Perez																	
DAU							Seguimiento a la solicitud.	Registro de avance en herramienta de gestión de proyectos	Federico Jimenez																	
DAU						Realizar sesiones de colaboración interdepartamental	Analizar data historica de los servicios para crear agenda con temas a tratar	Informe de cronograma	IO																	

VIVIENDA Y EDIFICACIONES
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO
Santo Domingo, D.N.

1	2	3	4	5	6	7		8	9	10												11		12		
ID	Objetivos y/o Iniciativas Estratégicas	Resultados esperados	Indicador Operativo	Producto	Descripción del producto	Actividades Estratégicas	Actividades/Tareas Operativas	Medio de Verificación	Responsable y Participantes	Cronograma												Gestión de Riesgo		Recursos		
										T-I			T-II			T-III			T-IV			Riesgo asociado	Acción de mitigación	No-Financiero	Financiero	
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				Capacitaciones	RD$
DAU	Implementar y promover una cultura de servicio en toda la institución que esté centrada en el usuario.	1-Normas claras de servicio al usuario desarrolladas y políticas de atención establecidas.		Planes de mejoras de problemas comunes	Estrategias y acciones diseñadas para identificar, solucionar y prevenir los problemas recurrentes en la atención y servicio a los usuarios.	**Definición de objetivos y planificación de la agenda.**	Crear cronograma para programar reuniones con las áreas involucradas.	Cronograma de actividades en formato Excel o similar	Gumercinda Perez													Falta de seguimiento a los planes de mejora.	Asignar responsables y establecer revisiones trimestrales de avances.	N/A		
DAU							Enviar convocatorias a responsables de los servicios.	Correo de convocatoria a los responsables	Gumercinda Perez																	
DAU							Realizar reuniones con las Áreas para crear acuerdos	Acta de reuniones firmada por los involucrados	Gumercinda Perez																	
DAU						**Identificación de problemas comunes y generación de planes de acción**	Crear y compartir con involucrados de planes de acción	Documento de plan de acción compartido	Io Fermin																	
DAU		2-Identidad institucional incrementada en todos los colaboradores.		Protocolo de ateción	Conjunto de normas y procedimientos establecidos para garantizar una atención al usuario estandarizada, eficiente y de alta calidad.	Crear un protocolo de atención personalizado.	Definir los principios para protocolo de atención	Documento con los principios definidos	Io Fermin / Nelly Aguilera													Desconocimiento o incumplimiento del protocolo por parte del personal.	Realizar entrenamientos recurrentes y auditorías internas.	N/A		
DAU						**Establecimiento y difusión de los principios fundamentales del protocolo (atributos).**	Crear borrador de protocolo de atención	Borrador del protocolo en formato Word o similar	Io Fermin / Nelly Aguilera																	
DAU							Aprobar borrador de protocolo de atención	Acta de aprobación del protocolo	Io Fermin / Nelly Aguilera																	
DAU							Sencibilizar y capacitar a los colaboradores sobre los principios de atención.	Informe de capacitación realizada y asistencia	Io Fermin / Nelly Aguilera																	
DAU		3- Cultivado en los colaboradores un sentido de empatía y compromiso con los usuarios internos y externos.	Personal de Atención Capacitado, Motivado y Eficiente	Personal de atención más capacitado, motivado y eficiente	Equipo de trabajo altamente formado y motivado, capaz de ofrecer un servicio eficiente, profesional y enfocado en la satisfacción del usuario.	**Capacitaciones para fomentar la comunicación efectiva hacia los usuarios.**	Crear plan de capacitacion especializada en atencion al usuario y solicitar a la Dirección de Recursos Humanos para su ejecución.	Plan de capacitación y correo de solicitud a RRHH	Gumercinda Perez													Rotación alta de personal y falta de motivación.	Implementar incentivos y evaluar la satisfacción laboral del equipo.		Capacitaciones y programas de incentivos	RD$ 90,000 me nsual
DAU						**Desarrollo de programas de reconocimiento al personal por calidad de atención ofrecida.**	Solicitar criterios para el reconocimiento basados en cumplimiento de metas y valores institucionales.	Documento de solicitud a RRHH con criterios de reconocimiento	Gumercinda Perez																	
							Seguimiento a la solicitud.	Registro de seguimiento en herramienta de gestión	Gumercinda Perez																	
DAU						**Calenderizar programa de reconocimientos.**	Crear cronograma de reconocimiento para el personal según criterios definidos	Cronograma de reconocimiento aprobado	Gumercinda Perez																	
DAU							Reconocer al personal según criterios definidos	Registro de reconocimiento a los colaboradores	Gumercinda Perez																	
DAU						**Contratar asesoramiento para implementación de cultura de servicio**	Solicitar a la Dirección de Compras y Contrataciones la licitación de asesoramiento para implementar cultura de servicio.	Documento de solicitud de licitación a Compras	Gumercinda Perez																	
DAU							Seguimiento a la solicitud.	Registro de seguimiento en herramienta de gestión	Gumercinda Perez																	
DAU		1-Acceso equitativo a todos los servicios de atención.				**Implementación de plataformas digitales accesibles para personas en situaciones de discapacidad (visuales, auditivas y cognitivas).**	Solicitar a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación el levantamiento para determinar mejoras en el uso de las plataformas digitales.	Documento de solicitud a Tecnología	Federico Jimenez																	
DAU							Seguimiento a la solicitud.	Registro de seguimiento de solicitud	Io Fermin																	

1	2	3	4	5	6		7	8	9	10												11		12		
ID	Objetivos y/o Iniciativas Estratégicas	Resultados esperados	Indicador Operativo	Producto	Descripción del producto	Actividades Estratégicas	Actividades/Tareas Operativas	Medio de Verificación	Responsable y Participantes	Cronograma												Gestión de Riesgo		Recursos		
										T-I			T-II		T-III			T-IV				Riesgo asociado	Acción de mitigación	No-Financiero	Financiero	
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				Requerimientos	RD$
DAU	Desarrollar e Implementar Procesos de Atención Ciudadana Inclusivos y Accesibles	2-Personal capacitado en prácticas de atención inclusiva.	Nivel de satisfacción de los usuarios	Plataformas digitales accesibles	Herramientas digitales diseñadas para ser accesibles a todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas, garantizando su inclusión.	Desarrollar habilidades y aptitudes en el personal de atención al usuario en comunicación alternativa y trato a personas en situaciones de discapacidad.	Solicitar a la Dirección de Recursos Humanos capacitación para el personal de atención al usuario en lenguaje de señas	Documento de solicitud de capacitación a RRHH	lo Fermin													Incompatibilidad con ciertos dispositivos o usuarios sin capacitación.	Probar las plataformas en diferentes entornos y ofrecer guías de uso accesibles.		Desarrollo tecnológico y adaptación	RD$ 2,000,000
DAU						**Capacitación a colaboradores en leguajes de señas y comunicación**	Seguimiento a la solicitud.	Registro de seguimiento a solicitud de capacitación	lo Fermin																	
DAU		3- Servicios diseñados y adaptados que cubren las necesidades específicas de distintos grupos.				**Contratación de personal capacitado en lenguaje de señas**	Solicitar a la Dirección de Recursos Humanos la contratación de personal especializado en comunicación	Documento de solicitud de contratación a RRHH	lo Fermin																	
DAU							Seguimiento a la solicitud.	Registro de seguimiento de solicitud de contratación	lo Fermin																	
DAU	Establecer un Sistema de Evaluación y Monitoreo de la Satisfacción del Cliente	1-Recopilados y analizados datos específicos sobre la satisfacción del usuario.		Informe de Satisfacción General de los Usuarios	Documento que recoge y analiza la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, mediante encuestas o retroalimentación directa.	Implementación de Encuesta de satisfacción.	Sostener reuniones para definir los diferentes tipos de encuestas y sus respectivos propositos ademas de los	Listas de asistencia	lo Fermin													Baja tasa de respuesta en encuestas.	Simplificar el proceso de encuesta y ofrecer incentivos para la participación.	N/A		
DAU						**Definición de objetivos y propósito de las encuestas**	Aprobacion de nueva versión del Manual de procedimientos de medición de la satisfacción de usuarios.	Manual de procedimientos de medición de la satisfacción de usuarios actualizado/ Documento de definición de encuestas y canales	Federico Jimenez																	
DAU						**Diseño de la encuestas específicas para recopilar información sobre los perfiles.**	Definir los diferentes tipos de encuestas y sus respectivos propositos ademas de los canales de aplicación.	Documento de definición de encuestas y canales	Federico Jimenez																	
DAU							Solicitud a la Dirección de Estadística la creacion y actualizacion de los cuestionarios para la aplicación de las encuestas.	Documento de solicitud a la Dirección de Estadística	lo Fermin																	
DAU		2- Nivel de satisfacción de los usuarios mejorado.					Seguimiento a la solicitud.	Registro de seguimiento de solicitud de actualización	lo Fermin																	
DAU						**Análisis de resultados , creación y ejecución de plan de acción.**	Ejecución de las encuestas por los diferentes canales propuestos, según objetivo y proposito de cada una .	Informe de ejecución de encuestas	lo Fermin																	
DAU							Solicitar a la Dirección de Estadística el analisis y creacion de informe de los resultados.	Documento de solicitud a la Dirección de Estadística	lo Fermin																	
DAU							Dar seguimiento a la solicitud.	Registro de seguimiento de solicitud de informe	lo Fermin																	
DAU		3- Retroalimentación constante entre áreas y mejora continua fomentadas				**Contratar empresa externa para análisis del nivel de satisfacción del cliente externo**	Crear planes de acción para bordar los hallazgos	Documento de plan de acción	lo Fermin																	
DAU							Dar seguimiento a los planes de acción.	Registro de seguimiento a los planes de acción	lo Fermin																	
DAU		1-Establecidas alianzas estratégicas con instituciones clave que compartan objetivos complementarios para potenciar recursos y capacidades conjuntas.				**Realizar un análisis de instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil con potencial para colaborar con el fin de**	Solicitar a la Dirección de Compras y Contrataciones la licitación de asesoramiento para implementar cultura de servicio.	Documento de solicitud de licitación a Compras	Gumercinda Perez																	

VIVIENDA Y EDIFICACIONES
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO
Santo Domingo, D.N.

1	2	3	4	5	6		7	8	9	10												11		12		
ID	Objetivos y/o Iniciativas Estratégicas	Resultados esperados	Indicador Operativo	Producto	Descripción del producto	Actividades Estratégicas	Actividades/Tareas Operativas	Medio de Verificación	Responsable y Participantes	Cronograma												Gestión de Riesgo		Recursos		
										T-I				T-II			T-III			T-IV		Riesgo asociado	Acción de mitigación	No-Financiero	Financiero	
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				Requerimientos	RD$
	Establecer y fortalecer relaciones interinstitucionales estratégicas para promover la colaboración y generar un impacto sostenible.	2- Mejorada la coordinación y colaboración interinstitucional para lograr respuestas ágiles y eficientes en proyectos y servicios de alto impacto.	Actualización del catálogo de servicios en los portales digitales	Benchmarkigs realizados y/o convenios de colaboración interinstitucional	Estudio comparativo realizado con otras instituciones para identificar buenas prácticas y oportunidades de mejora, junto con acuerdos de colaboración que beneficien a todas las partes.	Clasificar y priorizar según el alineamiento estratégico y el impacto potencial.	Dar seguimiento a la solicitud.	Registro de seguimiento de solicitud de licitación														Falta de interés o disponibilidad de otras instituciones.	Establecer contactos estratégicos y formalizar acuerdos con seguimiento periódico.			
DAU		3- Fomentada la innovación y el aprendizaje mutuo entre las instituciones aliadas, promoviendo la mejora continua y la generación de soluciones creativas.				**Identificar instituciones relevantes y líderes comunitarios influyente y respetados e Investigar , revisar experiencias pasadas de colaboración y recolectar datos clave para crear un mapa de prioridades y establecer criterios de alineamiento estratégico y de impacto potencial.**	Solicitar la colaboracion interinstitucionales al Viceministerio de Cooperación Internacional	Documento de solicitud a Viceministerio	Federico Jimenez																	
DAU	Implementar un enfoque basado en la segmentación de los usuarios para adaptar los servicios a sus características y necesidades específicas.	1-Obtenida información detallada de los usuarios y los servicios que permitan agrupar los con base en sus características y necesidades.		Servicios segmentados	Servicios adaptados y diferenciados según las necesidades específicas de diferentes grupos de usuarios, mejorando la personalización y eficacia de la atención.	6.1 - Identificar los segmentos de la población local y de la diáspora.	Solicitar a la Dirección de Estadística e Investigación Informe de caracterización de los servicios ofrecidos	Documento de solicitud a la Dirección de Estadística	Federico Jimenez													Falta de segmentación adecuada y uso eficiente de datos.	Mejorar la recopilación y análisis de datos internos, promoviendo el intercambio de información entre equipos para una segmentación más precisa.	N/A		
DAU		2- Servicios institucionales adaptados a las necesidades de los segmentos identificados, maximizando su efectividad y satisfacción.				**Personalizar la prestación del servicio según segmentos identificados.**	Dar seguimiento a los planes de cooperación	Registro de seguimiento en herramienta de gestión	Federico Jimenez																	
	Fortalecer la comunicación efectiva que promueva la sensibilización, el acceso a los servicios, y la percepción positiva de la institución.	1- Incremento del conocimiento entre los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos y cómo acceder a ellos.	Número de Usuarios Contactados por Llamadas	Plan de comunicación interna y externa de los servicios	Estrategia diseñada para asegurar una correcta difusión de los servicios y actualizaciones, tanto dentro de la institución como hacia el público externo.	Fortalecer y mantener actualizada la **información refente a los servicios ofrecidos por la institución en las diferentes plataformas digitales**	Solicitar la actualización del catálogo de servicio en los portales digitales	Correo de solicitud a responsables del portal	lo Fermin													Falta de alineación con los equipos internos.	Realizar reuniones periódicas para garantizar una comunicación efectiva.	N/A		
							Contactar a los usuarios con solicitudes de licencias de construcción en proceso para recordar plazos y evitar retrasos.	Porcentaje de usuarios contactados dentro del plazo establecido.	Nely Aguilera																	
							Generar reportes periódicos de solicitudes y quejas recibidas por correo para mejorar su seguimiento y respuesta.	Número de reportes generados y tiempo promedio de respuesta a los correos.	lo Fermin																	
DAU							Cantidades de llamadas recibida de los usuarios para brindar información sobre los servicios y procesos institucionales.	Cantidad de usuarios contactados.	lo Fermin																	
DAU		2- Asegurada la accesibilidad y alcance de la información .				**Desarrollar un plan de contenidos que incluya el tipo de mensajes y canales de comunicación adecuados para cada**	Colaborar en el desarrollo del plan de contenido para la comunicación externa de los servicios de la institución	Documento del plan de contenido aprobado	Gabriela Goico																	
DAU		3- Fortalecida la percepción y el conocimiento sobre la misión de la institución.				**Lanzar la campaña interna a través de medios como intranet, boletines, reuniones informativas, y talleres para asegurar que todos los empleados conozcan los beneficios y se sientan comprometidos con los convenios.**	Colaborar en la elaboración del plan de comunicación para las campañas internas	Documento del plan de comunicación interna	Gabriela Goico																	

VIVIENDA Y EDIFICACIONES
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO
Santo Domingo, D.N.