

MINISTERIO DE LA VIVIENDA, HÁBITAT Y EDIFICACIONES
(MIVHED)

Plan de Mejora Institucional 2025-2026													
No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de mejora	Objetivo	Tareas	Inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicadores	Responsable	Comentarios	
1	Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, considerando en el principio de una sola vez.	5.2	No se evidencia que el MIVHED utilice métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, considerando en el principio de una sola vez.	Iniciar el proceso de licitación para la adquisición e implementación de un sistema CRM para la Central Telefónica del MIVHED.	Mejorar la organización y trazabilidad de la atención telefónica al ciudadano, optimizando los tiempos de respuesta y la estadística del servicio brindado.	1.Coordinar con la Dirección de Tecnología y Compras la apertura del proceso. 2.Elaborar los términos de referencia para la adquisición del CRM. 3.Pulsar el proceso de licitación. 4.Revisar y evaluar propuestas técnicas y económicas.	02/01/2026	03/03/2026	Áreas: Dirección de Atención al Usuario, Tecnología y Compras. Tecnológicos: software y CRM financieros: presupuesto para adquisición e instalación.	1- Documento con listado de opciones de CRM. 2- Nota de reunión entre Tecnología y DAU. 3- Documento con los requisitos y características del CRM. 4- Copia del anuncio de licitación publicado.	Dirección de Atención al Usuario (DAU)	N/A	
2	Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	5.3	No se evidencia un uso sistemático de asociaciones en los distintos niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) que permita una prestación de servicios de manera coordinada y articulada.	Creación del Comité de Vivienda y Hábitat Digno, mediante el cual vamos a trabajar de manera coordinada y articulada con las diferentes instituciones del gobierno central, los gobiernos locales, las asociaciones y empresas del sector privado para contribuir con la reducción del déficit habitacional cualitativo.	Coordinar y fomentar la cooperación intersectorial de las diferentes instituciones del gobierno en procura de acuerdo público-privados que contribuyan con la reducción del déficit habitacional.	1.Convocar y reunir a los diferentes representantes del sector público, privado y social, asegurando que haya una representación amplia y diversa de todos los sectores. 2.Definir un plan de trabajo que detalle las metas y actividades a llevarse a cabo de manera prioritaria.	02/01/2026	03/03/2026	Humanos (personal disponible para llevar cabo las reuniones). Tecnológicos (Proyector, herramientas de análisis y seguimiento).	1.Plan de trabajo definido y firmado por los representantes del comité. 2.Reglamento del comité para la ejecución de los acuerdos firmados. 3.Lista de asistencia a las reuniones de cada representante debidamente firmada y sellada.	Viceministerio de Vivienda y Hábitat	N/A	
3	Resultados de la percepción general de la organización, respecto a: Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.	6.1	En el MIVHED no se mide la integridad de la organización generada en los ciudadanos/clientes.	Incluir una pregunta sobre percepción de integridad y confianza institucional en las encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas mediante el MAP.	Medir de forma directa la percepción ciudadana sobre la integridad y confianza institucional del MIVHED.	1. Diseñar la nueva pregunta. 2. Validarla internamente con el equipo de estadística y el MAP. 3. Incluirlo en los formularios físicos y digitales de encuesta en la plataforma de observatorio y del cuestionario Forms. 4. Aplicarla junto con las demás preguntas de satisfacción. 5. Analizar resultados al año.	31/01/2026	31/08/2026	Personal de estadística y Atención al Usuario Soporte de Tecnología para prestar la libreta para aplicar las encuestas	1.Pregunta incorporada a la encuesta 2.Porcentaje de usuarios que responden la nueva pregunta 3Informe anual de resultados sobre percepción de integridad	Dirección de Atención al Usuario	N/A	
4	Resultados de la percepción general de la organización, respecto a: Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	6.1	En el MIVHED no se mide la accesibilidad a los servicios físicos y digitales (costo de los servicios)	Rediseño del Plan de Comunicación Interna	Fortalecer la cultura organizacional y el flujo de información entre direcciones	1.Diagnóstico interno de canales actuales 2.Talleres con colaboradores 3.Desarrollo del nuevo plan 4.Implementación de nuevos canales (boletín, círculos internos, etc)	02/01/2026	16/02/2026	Humanos (equipo interno), tecnológicos (plataformas de comunicación interna)	Nivel de interacción con canales Resultados de encuesta de clima interno	Dirección de Comunicaciones	N/A	
				Fortalecimiento del acceso a la información pública a través del portal web	Garantizar transparencia y facilidad de acceso a la ciudadanía	1.Evaluación de accesibilidad del portal 2.Optimización de secciones clave (planes, presupuestos, informes) 3.Actualización manual de contenido	02/01/2026	16/02/2026	Humanos (webmaster, equipo de transparencia), tecnológicos (CMS, hosting)	Tiempo de respuesta a solicitudes Visitas al portal Nivel de cumplimiento de estándares de transparencia		N/A	
5	Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de la agilidad de la organización.	7.1	No se evidencia resultados en cuanto a la percepción de la agilidad de la organización.	Agregar una pregunta sobre rapidez y eficiencia del MIVHED en la atención de solicitudes.	Reducir la percepción ciudadana sobre la agilidad del MIVHED en la atención de sus solicitudes.	1. Diseñar la pregunta sobre agilidad de la organización. 2. Validar la pregunta con el equipo de estadística y el MAP. 3. Actualizar la encuesta (digital y física). 4. Aplicar la encuesta con la nueva pregunta en la plataforma de observatorio. 5. Analizar y reportar los resultados.	31/01/2026	30/06/2026	Personal de estadística y Atención al Usuario Soporte de Tecnología para prestar la libreta para aplicar las encuestas	1.Pregunta incorporada a la encuesta 2.Porcentaje de usuarios que responden la nueva pregunta 3Informe anual de resultados sobre percepción de integridad	Dirección de Atención al Usuario	N/A	
6	Resultados con respecto Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasa de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	7.2	No se evidencia resultados en cuanto a la tasa de participación y el éxito en las actividades formativas de la organización.	Tasa de participación: agregar a la matriz casilla de inscritos y finalizados. Éxito de las actividades formativas: en la encuesta de satisfacción a los participantes podemos medir el éxito de las capacitaciones. Utilización del presupuesto:	Realizar análisis de la encuesta de satisfacción Tener una comunicación mas fluida con la Dirección Financiera.	1.Tasa de participación: contabilizar quienes se inscriben y quienes no lo hacen. 2.Éxito en las actividades: realizar análisis de la encuesta de satisfacción 3.Tener una comunicación mas fluida con el Dpto. Financiero.	01/01/2026	01/06/2026	N/A	1.Matriz de capacitación 2.Encuesta de satisfacción 3Presupuesto de capacitación	Dirección de Recursos Humanos	N/A	
8	Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipo.	7.2	No se evidencia que en 2023 y 2024, se hayan realizado acciones para el reconocimiento del personal.	Implementar la Política de Reconocimiento a los Colaboradores, DRH-PI-003-Version01 fecha de aprobación 18/11/2022, con el objetivo de reconocer los valores, logros individuales y de equipos conforme a criterios previamente definidos.	Promover una cultura organizacional positiva que fortalezca el compromiso, el clima laboral y la motivación del personal mediante el reconocimiento de su desempeño y aportes.	1. Actualizar y socializar la política interna de reconocimiento.	02/01/2026	16/02/2026	Recursos financieros para premiación, espacio físico, materiales promocionales, comité evaluador.	*% de cumplimiento del programa de reconocimiento.	Dirección de Recursos Humanos	N/A	
						2. Establecer criterios claros de selección basados en desempeño, antigüedad, conducta y estándares institucionales.	01/11/2025	16/02/2026		*Número de colaboradores reconocidos anualmente.		N/A	
						3. Identificar y evaluar candidatos al reconocimiento.	01/04/2026	30/06/2026		* Nivel de satisfacción del personal respecto al proceso (encuesta anual).		N/A	
						4. Organizar y ejecutar el acto anual de reconocimiento institucional.	01/07/2026	31/08/2026		*Inclusión del reconocimiento en medios institucionales.		N/A	
						5. Comunicar los resultados de forma interna y externa.	01/07/2026	31/08/2026				N/A	
9	Indicadores de responsabilidad social. El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	8.1	No se evidencia mediciones para el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.	Realizar seguimiento y supervisión a la ejecución de los proyectos de Construcción, Reconstrucción y Mejoramientos de Viviendas, Obras de Salud, Educativas, Penitenciarias, Edificaciones, Gubernamentales, Comunitarias, Religiosas, y los proyectos de Mejora del Hábitat a Nivel nacional	* Planificación detallada.	Seguimiento mediante los informes de ejecución del POA, y envío de correos a las áreas involucradas. En específico la Dirección de Construcción.	02/01/2025	31/03/2026	N/A	Índice de Producción Institucional (IPI)	Dirección de Planificación y Desarrollo	N/A	
					* Compromiso y colaboración inter-institucional.							N/A	

10	Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	6.2	No se evidencian mediciones de rendimiento en relación a resultados sobre la calidad de los productos y servicios con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Elaboración de acuerdos de niveles de servicio (SLA) con las áreas responsables de los servicios	Establecer compromisos formales de calidad en la entrega de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/usuarios	1. Realizar reuniones con las áreas responsables de los servicios. 2. Elaborar borradores de acuerdos por cada servicio. 3. Socializar y validar internamente los acuerdos propuestos. 4. Gestionar la aprobación final de los acuerdos. 5. Archivar y difundir los SLA aprobados.	02/01/2026	31/08/2026	Personal técnico del Dirección Atención al Usuario, insumos de impresión/digitalización y soporte legal	Acuerdos formalizados y difundidos.	Dirección de Atención Usuario	N/A
----	---	-----	---	--	---	--	------------	------------	---	-------------------------------------	-------------------------------	-----