



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO
AL DESARROLLO BARRIAL**

**IIER INFORME DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN
DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025**

**Santo Domingo, D.N.
Agosto, 2025**

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 2025, 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 informe de avance en la implementación del Plan de Mejora Institucional 2025 con las áreas de mejoras y sus respectivas evidencias.

Informe de Avance del Plan de Mejora Institucional 2025

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

Subcriterio: 6.1.1 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.



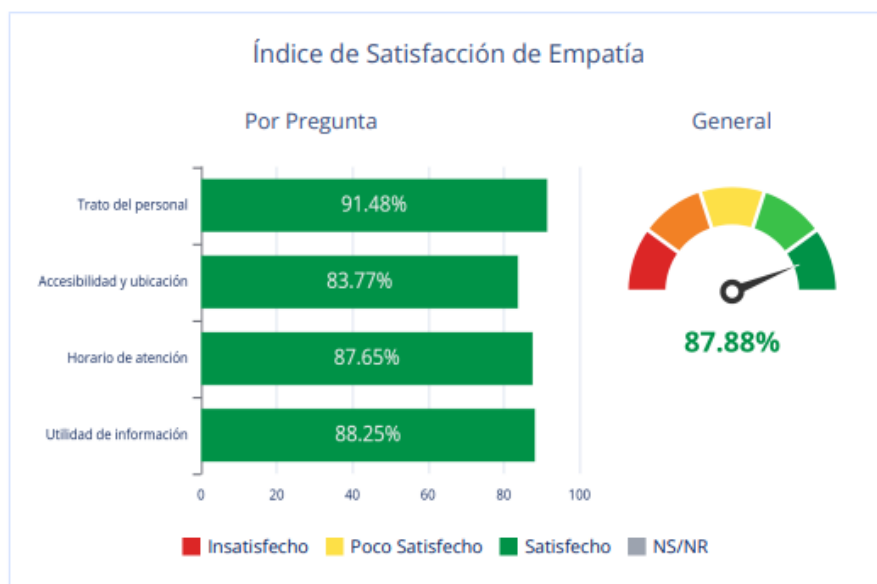
Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Comisión Presidencial de
Apoyo al Desarrollo Barrial**

Agosto 2025



1er Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2025



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios de la CPADB y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Identificación de oficina.
Acción de Mejora	Identificar, adquirir y colocar letreros visibles en los espacios que se requiera en la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial.
Unidad Responsable	División de Servicios Generales
Fecha de Inicio	30/06/2026
Fecha Fin	31/12/2026



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.



Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Comisión Presidencial de
Apoyo al Desarrollo Barrial**

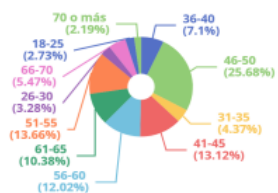
Agosto 2025



DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

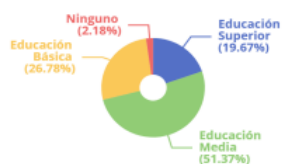
Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios de la CPADB y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Identificación de oficina.
Acción de Mejora	Identificar, adquirir y colocar letreros visibles en los espacios que se requiera en la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial.
Unidad Responsable	División de Servicios Generales
Fecha de Inicio	30/06/2026
Fecha Fin	31/12/2026



Subcriterio: Subcriterio 6.1.4 Mediciones de la percepción.

Área de Mejora: No se evidencia la realización de la encuesta de Satisfacción sobre transparencia

Acción de Mejora: Aplicar encuesta.

Mejorar la transparencia y apertura de la organización mediante la provisión de información de alta calidad, fácilmente accesible y comprensible, adecuada a las necesidades de cada grupo de interés, garantizando así una comunicación clara y efectiva.

Evidencias: Informe de aplicación de la encuesta.



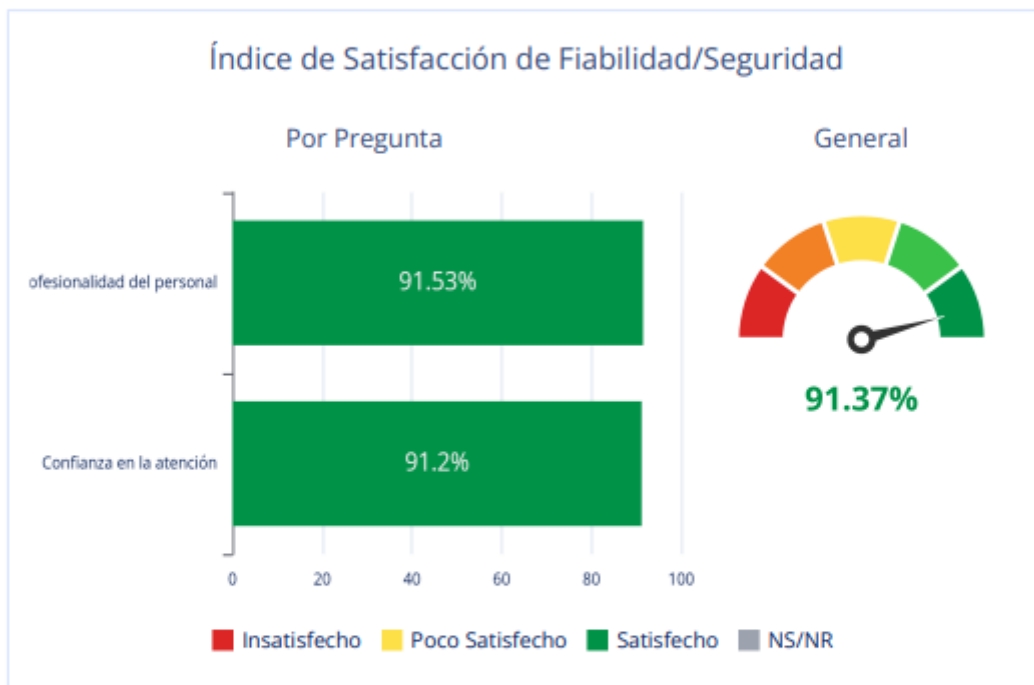
Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Comisión Presidencial de
Apoyo al Desarrollo Barrial**

Agosto 2025



Fiabilidad/Seguridad



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios de la CPADB y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Identificación de oficina.
Acción de Mejora	Identificar, adquirir y colocar letreros visibles en los espacios que se requiera en la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial.
Unidad Responsable	División de Servicios Generales
Fecha de Inicio	30/06/2026
Fecha Fin	31/12/2026



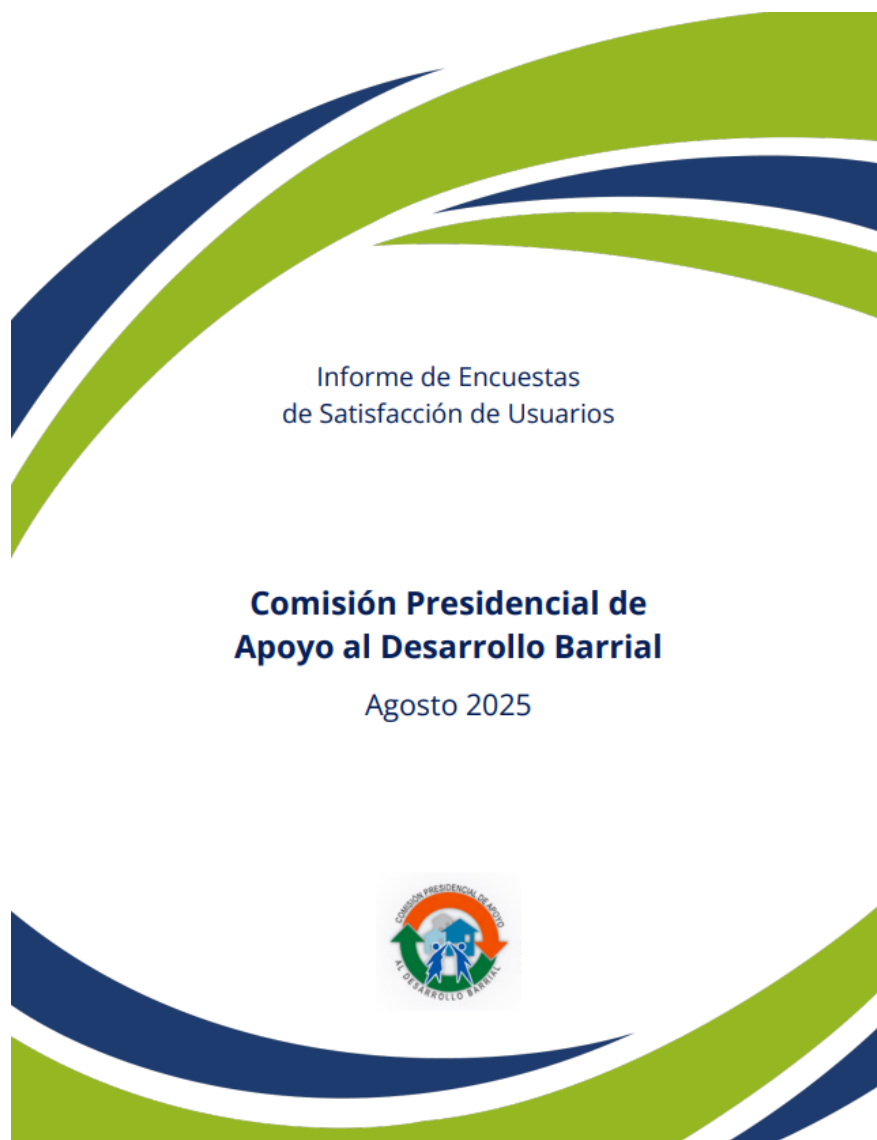
Subcriterio: 6.2.3.4 Mediciones de Rendimiento

Área de Mejora: No se ha realizado la encuesta de Satisfacción Ciudadana enfocada en conocer en género y diversidad cultural.

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).

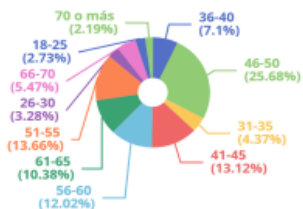
Evidencias: Informe de aplicación de la encuesta.



DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

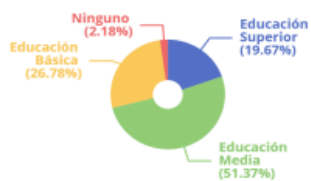
Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios de la CPADB y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Identificación de oficina.
Acción de Mejora	Identificar, adquirir y colocar letreros visibles en los espacios que se requiera en la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial.
Unidad Responsable	División de Servicios Generales
Fecha de Inicio	30/06/2026
Fecha Fin	31/12/2026



CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

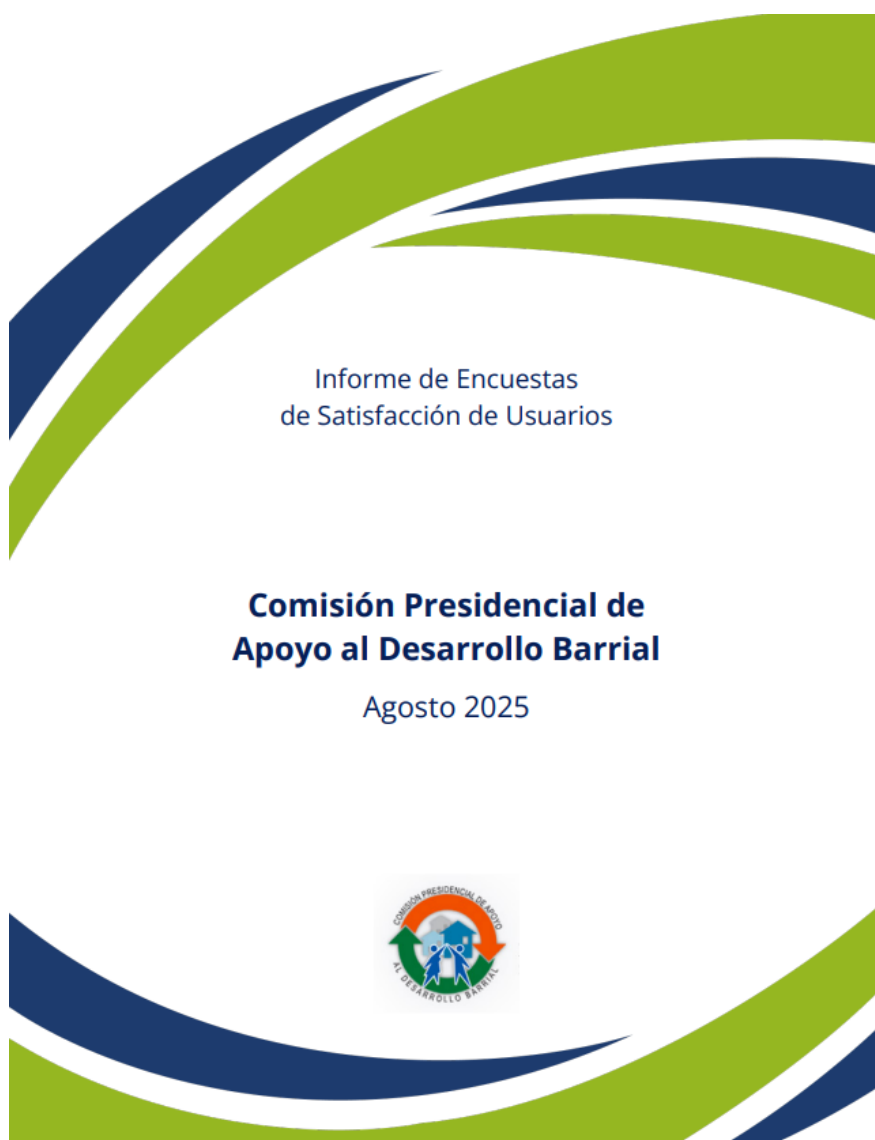
Subcriterio: 8.1. Mediciones de percepción,

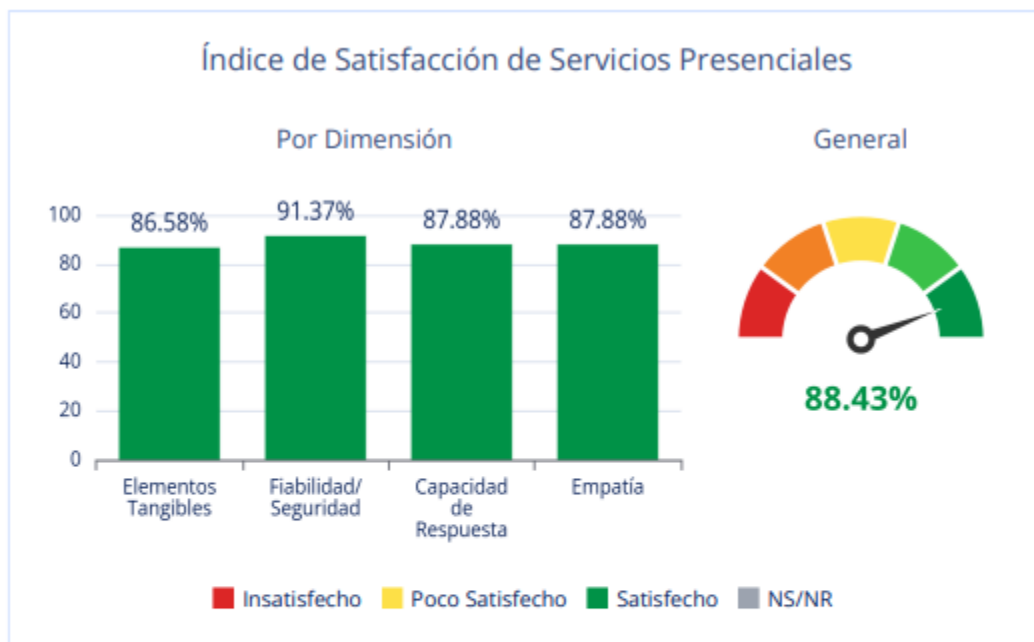
Área de Mejora: No evidencia medición sobre impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.

Acción de Mejora: Aplicar encuesta.

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.

Evidencias: Informe de aplicación de la encuesta.





En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios de la CPADB y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Identificación de oficina.
Acción de Mejora	Identificar, adquirir y colocar letreros visibles en los espacios que se requiera en la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial.
Unidad Responsable	División de Servicios Generales
Fecha de Inicio	30/06/2026
Fecha Fin	31/12/2026

