



Informe de seguimiento Plan de Mejora del Modelo Marco Común de Evaluación (CAF) 2024-2025

Departamento de Calidad en la Gestión



Santo Domingo, D.N.

Agosto 2025

1. INTRODUCCIÓN

1.1 El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), es una institución comprometida con mejorar la calidad de vida de las familias dominicanas, a través del diseño y la ejecución de políticas de infraestructura habitacional y edificaciones, equilibrando de manera integral el sector público y privado, en un marco de transparencia que asegure las mejores prácticas y el uso eficiente de los recursos públicos.

Su sentido de responsabilidad social impulsa a su vez su compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento de sus procesos institucionales, basados en la autoevaluación, que como marco de referencia brinda el modelo CAF (Common Assessment Framework), Marco Común de Evaluación, herramienta que sienta las bases para una gestión pública de calidad en las Instituciones Gubernamentales y con ello optimizar su rendimiento.

El presente informe se elabora en función del seguimiento de evaluación realizado al Plan de Mejoras Institucional, formulado por el Ministerio de la Vivienda Hábitat y Edificaciones (MIVHED), el cual se desprende de un autodiagnóstico producto de la autoevaluación institucional llevada a cabo durante el año 2025. Esta evaluación estuvo basada en los parámetros indicados dentro del modelo “Marco Común de Evaluación CAF”, con el cual la institución realizó un autoanálisis de su ejercicio, como institución del Estado Dominicano.

Cabe destacar que el fin de su realización se centra en ser cada día una institución de ejemplo y orgullo para el país.

El plan de mejoras es el resultado de un análisis ponderativo, luego de haber identificado las fortalezas y debilidades que se dieron como resultado del autodiagnóstico, atendiendo este de manera especial a las debilidades detectadas dentro del mismo. A continuación, se muestran los avances que como institución se ha logrado en el alcance de los objetivos propuestos en la formulación de este Plan.

2. MARCO INSTITUCIONAL

2.1 MISIÓN

2.1.1 Somos una institución joven altamente capacitada, que establece procesos transparentes y eficientes. Líder en la ejecución, fiscalización y excelencia en el servicio público. Respondiendo a las necesidades de viviendas y edificaciones de los ciudadanos. Comprometidos en desarrollar y elevar la calidad de vida de los dominicanos, a través de la transformación de las edificaciones a nivel nacional como garantía de un mejor futuro.

2.2 VISIÓN

2.2.1 Generar un impacto social sostenido, que mejore la calidad de vida de las familias dominicanas y de toda la nación, mediante el diseño y ejecución de la política de vivienda y edificaciones. Comprometidos en integrar a los sectores públicos y privados, en un marco de transparencia que asegure las mejores prácticas globales mediante el uso de la ciencia, la tecnología y la preservación al medio ambiente, garantizando la obtención de resultados y el uso eficiente de los recursos públicos.

2.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Eficiencia
- Equidad
- Transparencia
- Trato humano
- Compromiso

3. OBJETIVO PLAN DE MEJORAS INSITUCIONAL

3.1 El objetivo de este informe de seguimiento del Plan de Mejoras Institucional es medir el avance de las acciones encausadas a elevar la efectividad de las debilidades arrojadas en la autoevaluación institucional, llevándolas en su lugar a convertirse en fortalezas que contribuyan a la eficiencia en la institucional.

4. AVANCES EN EL PLAN DE MEJORAS

CRITERIO NO.1	
Liderazgo	
SUBCRITERIOS	
• 1.2 • 1.4	
MEJORA PROPUESTAS	
• Informar sobre la incidencia de los cambios y/o iniciativas institucionales sobre los grupos de interés. • Diseñar políticas de participación social con el involucramiento de los grupos de interés pertinentes. • Desarrollar un plan de comunicación institucional centrado en las necesidades de los grupos de interés.	
OBJETIVO ESPECIFICO	
• Mantener actualizado y motivado los grupos de interés. • Implementar políticas en beneficio a los grupos de interés. • Aumentar la visibilidad y el reconocimiento del Ministerio de Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) entre los grupos de interés clave, mejorando así la reputación y la conciencia pública.	
RESPONSABLE	
Dirección de Recursos Humanos/ Dirección de Comunicación/ ASFL	
ACTIVIDADES NECESARIAS	
Propuesta	Ejecución
1) Realizar Plan de Comunicación de cambios e iniciativas.	• Ampliar y mejorar los canales de comunicación interna existentes.

- 2) Diseñar políticas de participación social con el involucramiento de los grupos de interés pertinentes.
 - 3) Desarrollar un plan de comunicación institucional centrado en las necesidades de los grupos de interés.
- Realizar encuestas trimestrales para evaluar la efectividad de los canales de comunicación y ajustar en base a los comentarios.
 - Introducir el programa de "Líderes del Cambio" donde los colaboradores puedan representar y promover los valores del MIVHED y ser portavoces de las informaciones importantes y logros de la institución.

PORCENTAJE LOGRADO

100%

EVIDENCIA

Plan de Comunicación Interna



PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

PROPÓSITO

Crear una Cultura de Comunicación Interna efectiva para mantener a los colaboradores informados, motivados con la identidad institucional e identificados con nuestro marco estratégico.

MISIÓN

Desarrollar el marco estratégico a través de procesos de comunicación interna, transmitiendo información clara y oportuna a todas las áreas del Ministerio.

VISIÓN

Fortalecer y hacer sentir identificados a los colaboradores del MIVED con nuestra identidad organizacional.

OBJETIVOS GENERALES

INFORMAR

Garantizar que todos los empleados estén bien informados sobre las políticas, objetivos y cambios dentro de la institución.

MOTIVAR

Fomentar la motivación y el compromiso de los colaboradores a través de una comunicación transparente y bidireccional.

ALINEAR

Alinear a todos los colaboradores con la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la efectividad de los canales activos actualmente e implementar nuevos que permitan mayor alcance y comodidad al colaborador.
- Establecer una rutina de actualización constante sobre noticias y eventos de la institución.
- Fomentar un ambiente de retroalimentación abierta y constructiva.

PLANEACIÓN

OPTIMIZACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN

- Ampliar y mejorar los canales de comunicación interna existentes.
- Realizar encuestas trimestrales para evaluar la efectividad de los canales de comunicación y ajustar en base a los comentarios.

FORTALECIMIENTO DEL SENTIDO DE PERTENENCIA

- Introducir el programa de "Líderes del Cambio" donde los colaboradores puedan representar y promover los valores del MIVED y ser portavoces de las informaciones importantes y logros de la institución.
- Organizar eventos de integración interdepartamental para fortalecer las relaciones entre colaboradores de diferentes áreas.

FOMENTO DE LA CONFIANZA Y TRANSPARENCIA

- Implementar un sistema de feedback para que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes y sugerencias.
- Organizar reuniones mensuales abiertas para discutir avances y desafíos, promoviendo la transparencia.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

- Desarrollar un programa de capacitación continua sobre habilidades de comunicación y trabajo en equipo.
- Organizar talleres y charlas sobre bienestar emocional y físico, promoviendo un entorno de trabajo saludable.

RECONOCIMIENTO Y CELEBRACIÓN

- Fomentar el programa de reconocimiento de colaboradores.
- Organizar eventos temáticos trimestrales con actividades y concursos relacionados con los valores del MIVED.

CAMPAÑAS DE BIENESTAR Y VOLUNTARIADO

- Expandir la campaña "MIVED Te Cuida" con nuevos beneficios de salud y bienestar.
- Introducir la campaña "MIVED Solidario", fomentando el voluntariado y la responsabilidad social entre los colaboradores.

PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y VALORES

- **CAMPAÑAS DE VALORES:**
Acción: Realizar campañas internas que refuercen los valores y misión del MIVED
Responsable: Equipo de Comunicación Interna y RRHH
Plazo: Continuo.
- **CAMPAÑAS DE BIENESTAR Y VOLUNTARIADO:**
Acción: Implementar y comunicar los beneficios de salud y bienestar, como planes de salud complementarios.
Responsable: Recursos Humanos con el apoyo de Comunicación Interna.
Plazo: Continuo.
- MIVED TE CUIDA**
Acción: Crear una campaña de voluntariado donde los colaboradores puedan donar y participar en actividades comunitarias.
Responsable: Recursos Humanos con el apoyo de Comunicación Interna.
Plazo: Continuo.
- MIVED SOMOS UNO**

ENTREGAS Y ACCIONES

22/01/2025

Fecha:

--	--	--

Dirección/Área

Dirección de Planificación y Desarrollo / Sección de Habilitación y Seguimiento de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL)

Nombre del Documentos Socializado

DPyD-PI-002 V2 Política de Participación Social

DPyD-PR-001 V2 Procedimiento para Habilitación de ASFL

Colaboradores Participantes

Daniel Duran

Ana Inoa

Yordin García

¿Cuáles son las ideas más relevantes que definen este documento ?

Es un documento que busca crear mecanismos de participación e identificar los medios de comunicación entre el MIVED y la sociedad civil.

Ademas, busca establecer los mecanismos para promover la participación social, activa y responsable de la sociedad.

El procedimiento de habilitación define los terminos a cumplir para lograr una licencia por ante este ministerio.

¿En qué medida el documento socializado determina las operaciones diarias de sus labores?

En gran medida, ya que desde la Sección de Habilitación y Seguimiento de Asociaciones Sin Fines de Lucro, diariamente se establecen mecanismos de coordinación conjunta con la sociedad civil, para fomentar su participación en los procesos de formulación de proyectos de interes social y la identificación de posibles beneficiarios para estos proyectos.

Ademas, se pone bastante énfasis en la correcta aplicacion del debido procedimiento con fines de cumplimiento para habilitación,

¿Cuál es el principal aprendizaje de la dirección, área o departamento?

Trabajo en conjunto con la sociedad civil.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Creado	Responsable	Fecha
Elaborado	Daniel Durán Encargado de la Sección de Habilitación y Seguimiento de ASFL de Planificación y Desarrollo 	Enero, 2025
Revisado	Cinthia Sánchez Encargada de Calidad en la Gestión 	Enero, 2025
Autorizado	Pilar Peralta Directora de Planificación y Desarrollo 	Enero, 2025

DOCUMENTO CONTROLADO SGC

7.2.1 Las solicitudes de acceso a la información (OAI) deben de dirigirse al personal de información solicitada a los Organismos y entidades de la administración pública centralizada, autónomas o descentralizadas, autárquicas, empresas y sociedades comerciales propiedad del Estado, sociedades o compañías anónimas o por acciones con participación estatal, de derecho privado que reciban recursos del Presupuesto Nacional, el Poder Legislativo y el Poder Judicial.

7.2.2 La Ley General de Acceso a la Información es su Artículo número 17 establece limitaciones y excepciones a la obligación de Informar del Estado, basándonos en los llamados intereses públicos preponderantes.

7.2.3 Oficina de Acceso a la información (OAI) es responsable de respetar los procedimientos, plazos y limitaciones establecidas en la Ley No. 200-04, para hacer efectivo el ejercicio del derecho de acceso a la información, en todo lo relativo a las distintas direcciones y departamentos que componen el MIVHED.

7.2.4 Las solicitudes de información pública se atenderán en la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), del MIVHED.

7.2.5 El MIVHED informar al público a través de publicaciones oficiales, el Sub-Portal de Transparencia Institucional y cualquier otro medio de difusión a su alcance, la ubicación física, teléfono y correo electrónico de la OAI.

7.2.6 El responsable de Acceso a la Información (RAI), enviará al usuario, luego de haber dado respuesta a su solicitud de información, una encuesta digital a fin de medir su satisfacción por el servicio brindado.

7.2.7 Las informaciones solicitadas se ofrecen en forma personal, por medio de teléfono, facsímiles, correo ordinario, certificado o también correo electrónico, o por medio de formatos disponibles en las páginas de internet.

7.3 De las Mediciones de la Satisfacción y Percepción de los usuarios con los servicios brindados.

7.3.1 El MIVHED incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes en los procesos de toma de decisiones con la realización de encuesta, las cuales buscan determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios brindados, como

5

también las oportunidades para rediseñar y reorientar los procesos, políticas, lineamientos y estrategias según las necesidades y expectativas legítimas.
Esto implica, a su vez, conocer la percepción de los usuarios sobre aspectos del servicio que necesitan aplicación de mejoras con el propósito de obtener información relevante de nuestros usuarios externos.

7.3.2 El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED) a través de la Dirección de Atención al Usuario, asume las mediciones de la satisfacción y percepción como parte integral de la gestión de la calidad en la atención de los servicios ofrecidos a la población usuaria interna y externa.

7.3.3 Las mediciones de la satisfacción de los distintos grupos de interés, debe contar con una planificación, presupuesto y metodología definitiva para su implementación.

D. D.

**VIVIENDA
Y EDIFICACIONES**

Análisis Grupo Interés					
Grupo de interés	Edad	Ubicación / Contexto	Intereses	Necesidades	Observaciones comunes
1. Familias de bajos y medios ingresos	25-45 años	Zonas urbanas y semiurbanas	Viviendas económicas, programas habitacionales, sorteos, proyectos "Mi Vivienda" / "Familia Feliz"	Información clara, procesos de aplicación, plazos, testimonios reales	Buscan resultados tangibles; se conectan con historias reales; necesitan lenguaje simple y visual.
2. Ciudadanos preocupados por desarrollo y transparencia	30-55 años	General	Rendición de cuentas, avances en obras públicas, salud, educación, estadios	Confianza en la gestión pública; eficiencia y ética gubernamental	Requieren transparencia y mensajes confiables.
3. Jóvenes profesionales y estudiantes	18-30 años	General	Empleo, pasantías, diseño urbano, orgullo patrio, arquitectura, ingeniería civil	Inspiración, proyección de futuro, sentido de pertenencia e impacto profesional	Altamente conectados a redes sociales; buscan contenido visual e inspirador.
4. Actores institucionales y autoridades locales	35-60 años	Gobiernos locales, empresas constructoras	Coordinación interinstitucional, ejecución conjunta de proyectos	Visibilidad, apoyo institucional, impacto local	Valoran el respaldo del gobierno central y resultados que benefician a la comunidad.

CRITERIO NO.4

Alianzas y Recursos

SUBCRITERIO

4.5

MEJORA PROPUESTA

Diseñar un sistema de Gestión de Residuos Tecnológicos

OBJETIVO ESPECIFICO

Gestionar la disposición final de los Residuos Tecnológicos de la institución.

RESPONSABLE

Dirección Planificación y Desarrollo

ACTIVIDADES NECESARIAS

Propuesta

- 1) Socialización de la política institucional de Gestión de residuos electrónicos.

Ejecución

- Los cartuchos de impresión usados son recolectados y enviados al proveedor correspondiente para su reciclaje.
- El proveedor se encargará de la gestión ambiental adecuada de dichos residuos.
- Este proceso de recolección y envío se realizará de manera trimestral, siendo responsabilidad del área Transformación Digital contactar y coordinar con el proveedor.

PORCENTAJE LOGRADO

100%

EVIDENCIA

Manual de Gestión Ambiental

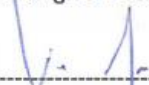
Departamento de Desarrollo Institucional
DPyD-MA-008 V2 Manual de Gestión Ambiental

Tipo de Reunión: Reunión realizada:
Externa ☐ Presencial ☒
Interna ☒ Virtual ☐

Fecha: 15/7/2025
Hora: 10:00:00 a. m.
Lugar/Salón: Salón Conferencia E2

Participantes					
Nombres y Apellidos	Cargo	Viceministerio/Dirección/ Departamento/Institución	Correo Electrónico/Teléfono	Sexo	
				F	M
Yasira Hoshikawa	Enc.	DDI	yasira.hoshikawa@miv	✓	✓
Ana Alcántara	Enc.	RR.HH	ana.alcantara@miv	✓	
Yamen Seseuco Rivas	Analista	DPyD / DDI	yamen.seseuco@miv	✓	
Midred Reynoso	Enc. Adm.	Dir. Adm.		✓	
Romula Martínez	Enc.	Dirección Administrativa	romula.martinez@miv	✓	
Chela Mateo	Enc.	DPyD	chela.mateo@miv	✓	
Genary Mendes	Técnico	DPyD / DCG	genary.mendes@miv	✓	
Karina Isabel Polanco Santo	Técnico	DPyD / DCG	karina.polanco@miv	✓	
José Ricardo Rodríguez	Analista	DPyD / DCG	Jose.Rodriguez@miv		✓
Yelit Aguilar Gómez	Coordinadora	DPyD / DCG	yelit.aguilera@miv	✓	
Yinon Estévez	Analista	DPyD / DCG	Yinon.Esteviz@miv	✓	
Geimar Casanova	Enc. proyectos TIC				✓

MANUAL DE GESTIÓN AMBIENTAL

Creado	Responsable	Fecha
Elaborado	Karen Segura Analista de Desarrollo Institucional 	Junio, 2025
Revisado	Yoshiro Hoshikawa Encargado Desarrollo Institucional  Cinthia Sánchez Encargada de Calidad en la Gestión 	Junio, 2025
Aprobado	Pilar Peralta Directora de Planificación y Desarrollo 	Junio, 2025



7.6 De la Gestión de Residuos Tecnológicos – Cartuchos de Impresión

- 7.6.1 Los cartuchos de impresión usados son recolectados y enviados al proveedor correspondiente para su reciclaje.
- 7.6.2 El proveedor se encargará de la gestión ambiental adecuada de dichos residuos.
- 7.6.3 Este proceso de recolección y envío se realizará de manera trimestral, siendo responsabilidad sobre el área Transformación Digital contactar y coordinar con el proveedor.

6

7.7 De Plan Ambiental Interno y Redacción de Informes

- 7.7.1 Es responsabilidad del Comité de Gestión Ambiental, el monitoreo continuo de del cumplimiento de los lineamientos establecidos en esta política, así como realizar informes sobre el desempeño ambiental de la institucional de manera anual.
- 7.7.2 El Comité de Gestión Ambiental elaborará un plan ambiental interno, en el cual se planificarán todas las actividades y el tiempo de ejecución correspondiente.

Historial de Cambios

Revisión	Fecha	Descripción	Revisado por	Aprobado por
01	10/06/2025	Política 7.2.1.8- Se modificó. Política 7.5- modificó y se agregó la gestión	Yoshiro Hoshikawa Encargado de Desarrollo	Pilar Peralta Directora Planificación y Desarrollo

15

		de residuos tecnológicos. Política 7.6- Se modificó y agregó Plan Ambiental Interno. Responsabilidad 8.5- Se modificó. Procedimiento 9.3- Se modificó y se agregó la gestión de residuos tecnológicos. Procedimiento 9.4- Se agregó la elaboración del plan ambiental interno.		
--	--	---	--	--

XHJ

CRITERIO NO. 5	
Procesos	
SUBCRITERIO	
5.1	
MEJORA PROPUESTA	
Optimizar las operaciones y tiempos que se requieren para los procesos institucionales.	
OBJETIVO ESPECIFICO	
Eficientizar los procesos institucionales	
RESPONSABLE:	
Dirección Recursos Humanos	
TAREAS NECESARIAS	
Propuestas	Ejecución
1) Implementación de ERP SAP.	Informe del estado de avance del proyecto de implementación del sistema ERP SAP en la organización. Incluye los hitos alcanzados, actividades en curso, desafíos identificados y próximas acciones planificadas, con el objetivo de proporcionar una visión general clara y concisa para la toma de decisiones estratégicas.
2) Identificar procesos priorizados para la implementación de SAP.	
PORCENTAJE LOGRADO	
100%	
EVIDENCIA	
Informe Ejecutivo de Avance en ERP SAP	



INFORME EJECUTIVO DE AVANCE - ERP SAP Y MODULOS A IMPLEMENTAR Al 31 de mayo 2025

MODULOS DEL PROYECTO

FINANCIERO (FI)

- Plan de cuenta
- Cuenta por cobrar
- Cuenta por pagar
- Gestión de banco
- Tesorería
- Activo fijo
- Movimientos contables
- Cierre contable

PRESUPUESTO (PSM)

- Posiciones presupuestales
- Centro gestores
- Modificaciones presupuestales
- Cierre anual y mensual de presupuesto
- Reporte presupuestales

COSTO (CO)

- Cuenta de resultado
- Asignar sociedades financieras
- Centro de costo
- Centro de beneficio
- Planificación de centro de costo
- Análisis de rentabilidad
- Asignación de tipo de monedas

LOGISTICA (MM)

- Estructura organizativa Gestión de Materiales
- Organización de compra
- Petición de Oferta
- Grupo de compra
- Solicitud de pedidos
- Pedidos de compra
- Pedidos abiertos
- Maestro de materiales
- Maestro de proveedor

FACTURACION (SD)

- Estructura de venta
- Facturación de servicio
- Determinación de precio
- Ofertas

PROYECTO (PS)

- Creación de proyecto de construcción
- Creación de elemento P
- Actualización clase de grafo
- Fijar parámetros para clase de grafo

RECURSOS HUMANOS

- Módulo de reclutamiento
- Módulo de empleado central
- Módulo de nómina

Gestión del Cambio - SAP

15

Gestión del Cambio - SAP



Comunicación Interna | MIVED



Responder



Responder a todos



Reenviar



Jue 14/08/2025 10:30

Retención: Política Retención (5 años) Expira: Mar 13/08/2030 10:30



Responder



Responder a todos



Reenviar

Gestión del Cambio **SAP** 2025

CM Comunicación Interna | MIVED
Para: Empleados | Ministerio de la Vivienda y Edificaciones

 Responder  Responder a todos  Reenviar  ...
Mar 08/07/2025 11:01

Retención: Política Retención (5 años) Expira: Dom 07/07/2030 11:01



 Responder  Responder a todos  Reenviar

Gestión del Cambio **SAP** 2025



Comunicación Interna | MIVED

Para: Directores | MIVED; Viceministros | MIVED; Edificio 1 - Empleados MIVED; Empleados | Ministerio de la Vivienda y Edificaciones; y 1 más



Responder



Responder a todos



Reenviar



Mar 24/06/2025 9:01

Retención: Política Retención (5 años) Expira: Dom 23/06/2030 9:01



Responder

Responder a todos

Reenviar

Gestión del Cambio **SAP** 2025



Comunicacion Interna | MIVED

Para: Directores | MIVED; Viceministros | MIVED; Edificio 1 - Empleados MIVED; Empleados Regionales | Ministerio de la Vivienda y Edificaciones; y 1 más



Responder



Responder a todos



Reenviar



Mié 07/05/2025 14:01



Retención: Política Retención (5 años) Expirar: Lun 06/05/2030 14:01

MAYOR TRANSPARENCIA CON SAP

Gracias a SAP el MIVED alcanza una mayor transparencia en sus operaciones y en la relación con los ciudadanos. Crea procesos más visibles y accesibles que fomentan la confianza y la participación ciudadana.



¡Construyamos juntos un futuro más transparente!

"Esto es cambio"

Gestión del Cambio **SAP** 2025



Comunicación Interna | MIVED

Para: Directores | MIVED; Edificio 1 - Empleados MIVED; Empleados Regionales | Ministerio de la Vivienda y Edificaciones; Empleados | Ministerio de la Vivienda y Edificaciones

Mar 22/04/2025 10:31

Retención: Política Retención (5 años) Expira: Dom 21/04/2030 10:31

¡AUTOMATIZACIÓN PARA MAYOR EFICIENCIA!

La adopción de SAP permite al MIVED automatizar procesos internos, reduciendo la carga administrativa y mejorando la gestión de recursos y proyectos.



¡Estamos listos para una gestión más eficiente y efectiva!
"Esto es cambio"

Gestión del Cambio **SAP** 2025



Comunicación Interna | MIVED

Para: Directores | MIVED; Edificio 1 - Empleados MIVED; Empleados Regionales | Ministerio de la Vivienda y Edificaciones; Empleados | Ministerio de la Vivienda y Edificaciones



Responder



Responder a todos



Reenviar



Mié 19/03/2025 13:01

Retención: Política Retención (5 años) Expira: Lun 18/03/2030 13:01

AGILIDAD Y FLEXIBILIDAD CON SAP

SAP Business Technology Platform ofrece soluciones nativas de la nube y funcionalidades adaptables a diferentes entornos. Esto permitirá al MIVED adaptarse rápidamente a cambios y desafíos emergentes.



¡Preparados para cualquier desafío!

"Esto es cambio"

Gestión del Cambio **SAP** 2025

CM Comunicación Interna | MIVED

Para: Directores | MIVED; Edificio 1 - Empleados MIVED; Empleados Regionales | Ministerio de la Vivienda y Edificaciones; Empleados | Ministerio de la Vivienda y Edificaciones

Mar 18/02/2025 13:01

Retención: Política Retención (5 años) Expira: Dom 17/02/2030 13:01

MAYOR TRANSPARENCIA CON SAP

Gracias a SAP el MIVED alcanza una mayor transparencia en sus operaciones y en la relación con los ciudadanos. Crea procesos más visibles y accesibles que fomentan la confianza y la participación ciudadana.



¡Construyamos juntos un futuro más transparente!
"Esto es cambio"

CRITERIO NO. 6

Resultados orientados a los ciudadanos

SUBCRITERIOS

- 6.1
- 6.2

MEJORA PROPUESTA

- Conocer la valoración institucional para los grupos de interés.
- Monitorear el rendimiento de las metas y objetivos institucionales.
- Monitorear la percepción pública de cara a la institución.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Definir necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Valorar el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como los niveles de rendimiento organizacional.
- Analizar la percepción ciudadana sobre la institución.

RESPONSABLE:

Dirección de Comunicación/ Dirección Atención al Usuario/Dirección Planificación y Desarrollo.

TAREAS NECESARIAS

Propuestas	Ejecución
1) Organizar mesas de diálogo con representantes clave de cada grupo de interés para una comprensión más profunda de sus expectativas. 2) Desarrollar un cuestionario detallado que se envíe a través de diferentes canales (correo electrónico, redes sociales) para recopilar información adicional. 3) Informe de monitoreo de la evaluación de Desempeño Institucional. 4) Elaborar Plan de acción resultante de la encuesta de satisfacción Ciudadana. 5) Crear un equipo de monitoreo y análisis de la opinión pública. 6) Realizar informe sobre la valoración del desempeño Institucional.	• Esta encuesta presenta los resultados de la de satisfacción de usuarios de los servicios del MIVHED en 2024. Incluye tanto los servicios presenciales como virtuales. Resume los niveles de satisfacción, fortalezas y aspectos a mejorar. • Lista de Participación en reuniones con partes interesadas o grupos de interés • % de implementación de Plan de acción sobre encuesta ciudadana. • Nivel de cumplimiento del EDI
PORCENTAJE LOGRADO	
100%	
EVIDENCIA	
Encuesta de Satisfacción a Usuarios	

Tipo de Reunión:

Externa ☐ Reunión realizada: Presencial ☒

Interna ☐ Virtual ☐

Fecha: 05/06/2025
Hora: 9:00:00 AM
Lugar/Salón: Dirección de Comunicaciones

[illegible]

| | Pagina



Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones 2024



PLAN DE ACCIÓN MIVHED 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (ciudadanos)	Tiempo que tarda la <u>atención</u> en darle respuesta y cumplimiento de peticiones.	Tiempo de espera para recibir el servicio	Revisar y optimizar el tiempo necesario para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites. Realizar una comunicación para los colaboradores sobre los compromisos de respuesta que tenemos y establecer régimen de consecuencia para incumplimientos.	Julio 2024	Febrero 2025	Dirección de Planificación Operativa, Dirección de Calidad, Dirección de Prestación de Servicios



PLAN DE ACCIÓN MIVHED 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios no presenciales (a ciudadanos)	Confianza con el servicio en UGG .	Ampliar el catálogo de servicios para poder dar respuestas al público ya plataformas tecnológicas	Cultivar el desarrollo de las plataformas y sus accesos hacia el público de los servicios que ofrecen.	Julio 24	Febrero 25	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad, Dirección de Tecnología, Direcciones que ofrecen servicios en UGG

 GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
**VIVIENDA
 Y EDIFICACIONES**

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones 2024

Dirección de Estadística e Investigación
 Dirección de Atención al Usuario

FICHA TÉCNICA

Población	El promedio mensual de solicitudes de servicios es de 368.
Ámbito	Aplicadas en el edificio 2, del MIVED, Santo Domingo, Distrito Nacional.
Muestra	Se ha definido una muestra de 189 con un error máximo permitido de 5.0 %, un nivel de confianza del 95.0%, y al considerarse una tasa de no respuesta (Omisión) de 8.2%, se incrementó a 206. Actualización de plano = 1 Carta de Saldo = 60 Licencia de Construcción = 26 Mejoramiento de Viviendas de Carácter Social = 113 Certificación de No Objeción = 6
Método a utilizar	Vía telefónica
Fecha de levantamiento	10 de junio de 2024 al 30 de junio de 2024
Responsables	Aplicación encuesta: Dirección de Atención al Usuario. Procesamiento de datos: Dirección de Estadística e Investigación. Elaboración de informe: Dirección de Atención al Usuario y Dirección de Estadística e Investigación.

PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

Para realizar el Cálculo del Índice de Satisfacción = Promedio de Satisfacción servicios presenciales y virtuales se tomaron las siguientes variables:

$$IS = (PISV + PISP) / TIS$$

IS = Índice de Satisfacción

PISV = Promedio Índice de Satisfacción Virtual

PISP = Promedio Índice de Satisfacción Presencial

TIS = Total Índice de Satisfacción

Reconociendo que:

PISV = Total de personas con niveles de 7-10 Virtual / Total de personas Virtual

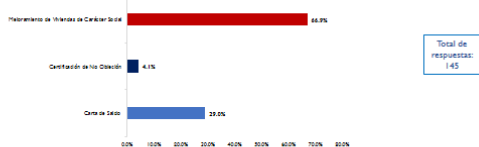
PISP = Total de personas con niveles de 7-10 Presencial / Total de personas Presencial

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

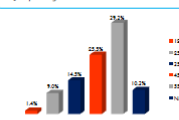
Porcentaje de Respuesta



Total de
respuestas:
145

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



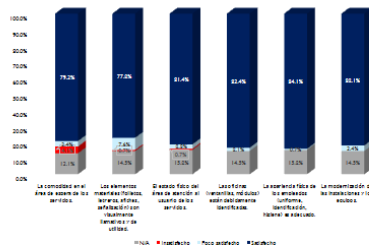
Último grado de estudio alcanzado



Situación laboral

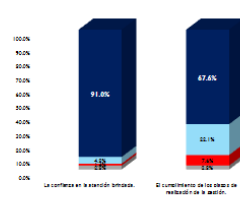


DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



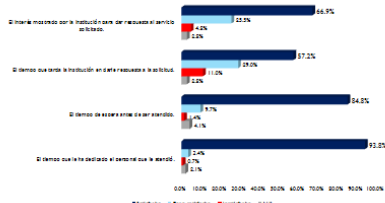
Promedio de
satisfacción de la
dimensión
81.3%

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



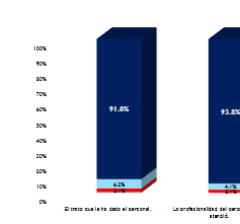
Promedio de
satisfacción de la
dimensión
79.3%

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

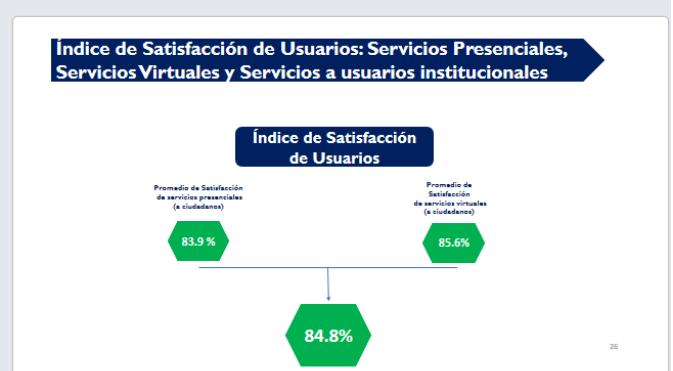
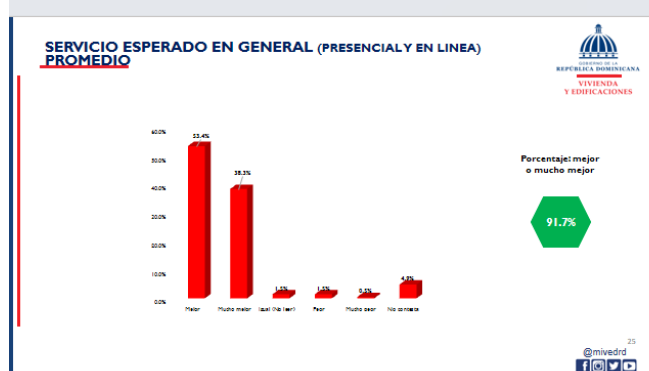
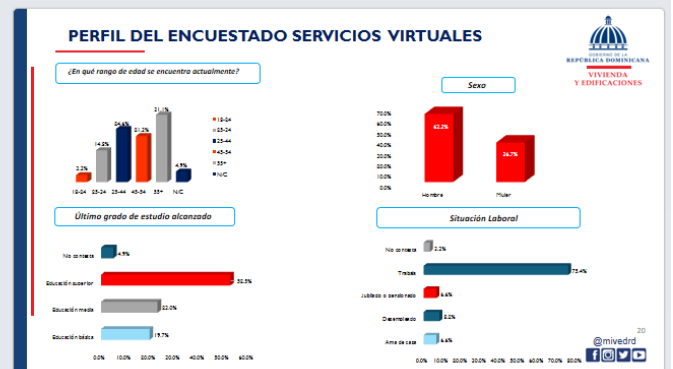
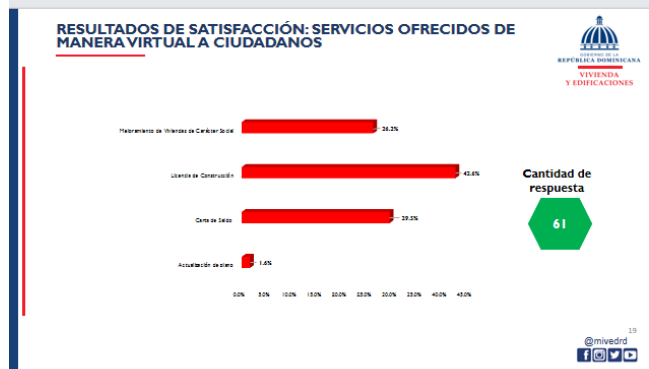
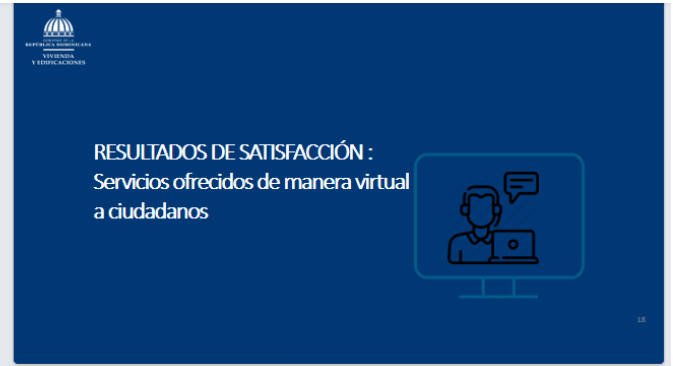


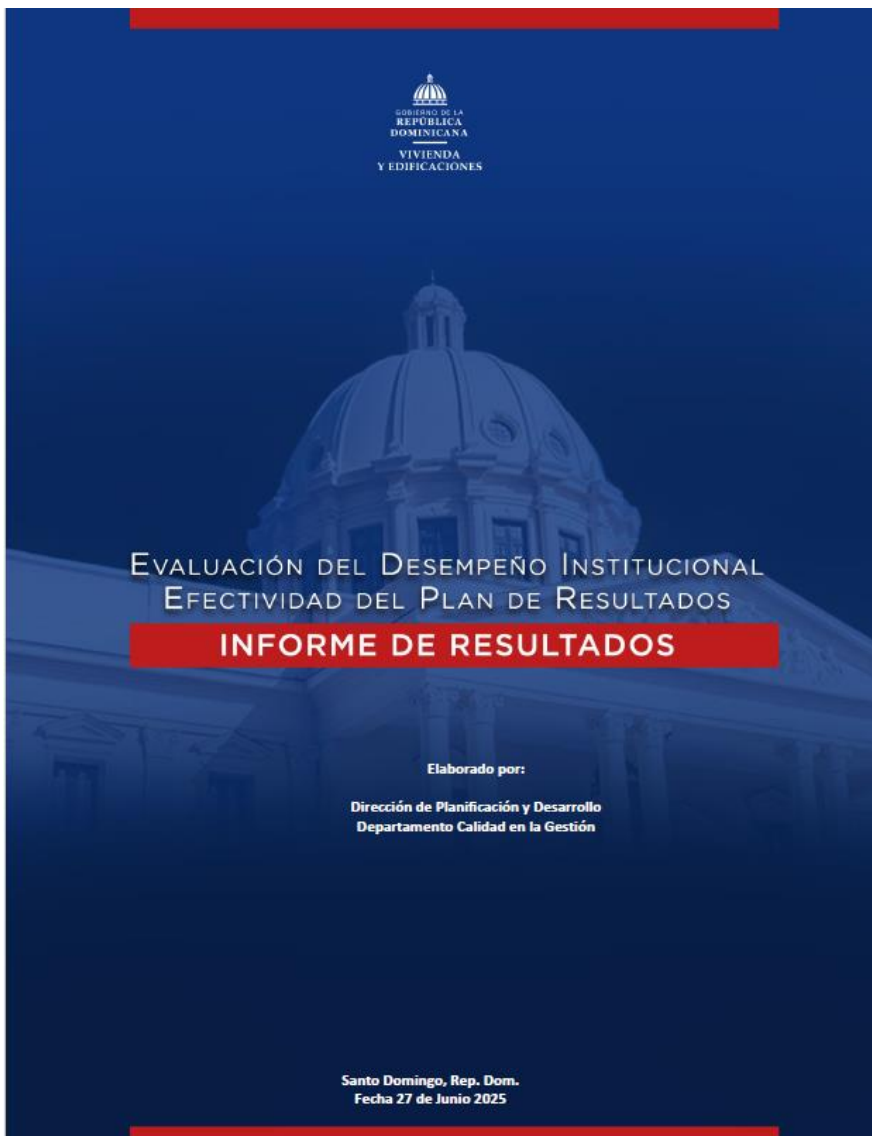
Promedio de
satisfacción de la
dimensión
75.7%

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de
satisfacción de la
dimensión
92.4%





3. DESEMPEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN INTERNA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

3.1. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP Gestión Pública)

Órgano rector:	Ministerio de Administración Pública (MAP)
Área(s) responsable(s):	Dirección Administrativa / Financiera
Frecuencia de medición:	Trimestral
Fecha del último corte:	5/3/2025

Según los datos del Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP Gestión Pública), la puntuación registrada obtuvo una variación, esto representa una disminución de 6.46 puntos porcentuales.

3.2. Índice de Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS)

Órgano rector:	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
Área(s) responsable(s):	Dirección Administrativa / Financiera
Frecuencia de medición:	Trimestral
Fecha del último corte:	30/01/2025

De acuerdo con la información de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) sobre el Índice de Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS), la puntuación registrada en el corte fue la misma con la actual.

3.3. Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge)

Órgano rector:	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC)
Área(s) responsable(s):	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
Frecuencia de medición:	Trimestral
Fecha del último corte:	30/1/2025

De acuerdo con la información reportada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGTIC) sobre el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), la puntuación registrada en el corte fue la misma con la actual.

En consecuencia, no se observa variación en la puntuación, permaneciendo estable respecto al periodo anterior.

3.4. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Órgano rector:	Contraloría General de la República (CGR)
Área(s) responsable(s):	Dirección Administrativa Financiera Dirección de Planificación y Desarrollo
Frecuencia de medición:	Trimestral
Fecha del último corte:	30/3/2025

De acuerdo con la información de la Contraloría General de la República (CGR) sobre las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la puntuación registrada obtuvo una variación, esto representa un incremento de 3.89 puntos porcentuales.

3.5. Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP)

Órgano rector:	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)
Área(s) responsable(s):	Oficina de Acceso a la Información (OAI)

3.5.1. Índice de Transparencia Estandarizado

Órgano rector:	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)
Área(s) responsable(s):	Oficina de Acceso a la Información (OAI)
Frecuencia de medición:	Mensual
Fecha del último corte:	31/03/2025

De acuerdo con la información de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) sobre el Índice de Transparencia Estandarizado (SAIP), la puntuación registrada obtuvo una variación, esto representa un incremento de 2.2 puntos porcentuales.



CRITERIO NO.8

Resultados orientados a los Ciudadanos/Clientes

SUBCRITERIOS

- 8.1
- 8.2

MEJORA PROPUESTA

- Promover la reutilización de materiales.
- Analizar el consumo de recursos de la institución con el fin de crear una conciencia ambientalmente sostenible.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Implementar valores que promuevan la conciencia institucional sobre el cuidado del medio ambiente.
- Implementar una cultura de responsabilidad social en el cuidado medio ambiente.

RESPONSABLE

Dirección Administrativa/Dirección Recursos humanos

ACTIVIDADES NECESARIAS

Propuesta	Ejecución
• Monitorear mediante índice para beneficios de reciclaje. • Realizar campaña comunicacional sobre la reutilización de materiales. • Colocación de Zafacones para reciclaje.	• Cantidad de comunicados sobre reciclaje. • Cantidad de zafacones para reciclaje colocados.

PORCENTAJE LOGRADO

100%

EVIDENCIA

Plan de Reciclaje 2024



OBJETIVO

EL OBJETIVO PRINCIPAL DE NUESTRO PLAN DE RECICLAJE ES CREAR CONCIENCIA CORPORATIVA SOBRE CÓMO PEQUEÑAS ACCIONES PUEDEN REDUCIR DRÁSTICAMENTE LOS DAÑOS AMBIENTALES CAUSADOS POR EL USO EXCESIVO DE MATERIALES DESECHABLES. PRETENDEMOS CONTAGIAR A TODOS NUESTROS COLABORADORES PARA QUE ADOPTEN PRÁCTICAS SUSTENTABLES DE RECICLAJE A LARGO PLAZO.



PROBLEMA

NO POSEEMOS CULTURA DE RECICLAJE

En nuestro país y en las instituciones públicas, no existen programas de reciclaje. Los colaboradores creen que es más práctico simplemente tirar la botella o el papel.

COSTOS

Costos de reciclar son excesivamente altos en términos de capital humano y costos destrucción.

NO POSEEMOS COMEDORES TIPO BUFET

Nuestra institución, produce aproximadamente 4,000. empaques de platos de Fome y el mismo nro. de cubiertos y funditas de embaces de manera mensual, en los servicios de comida contratada.

Así como un promedio de 400 botellitas de agua.

COLABORADORES

Una problemática que enfrentamos es que nuestros colaboradores, exigen las botellas de agua en sus departamentos, desconocen totalmente el problema ambiental que causa el uso de plásticos a nuestro planeta.

NO EXISTE PRESUPUESTO DESTINADO A ESE RUBRO

Otra problemática es que nuestras instituciones por generaciones no han destinado presupuestos que se dediquen fielmente a crear y desarrollar políticas de reciclaje.

WR-PR

3

COMO FUNCIONA

PLAN DE EDUCACIÓN:

- ✓ LA EMPRESA CONTRATADA PARA EL RETIRO DE LOS DESECHOS SE ENCARGARÁ DE IMPARTIR DE TALLERES, MESAS DE TRABAJO PARA TODOS LOS COLABORADORES DEL MIVED.
- ✓ SELECCIONAREMOS UN SUPER ECO, QUIEN SE ENCARGARÁ DE ENSEÑAR A LOS USUARIOS LA FORMA CORRECTA DE RECICLAR, ESTOS RUTEOS LO HAREMOS POR UN TIEMPO NO MAYOR A MEDIA HORA.
- ✓ NUESTRO SUPER ECO, ENTREGARA UN OBSEQUIO, COMO PREMIO, POR SER UN ENTE DE CAMBIO A TODOS LOS USUARIOS QUE SE MOTIVEN A RECICLAR DE LA FORMA CORRECTA.
- ✓ PLAN DE EDUCACIÓN PARA TODOS LOS USUARIOS IMPARTIDO POR EMPRESA ELEGIDA.

DISTRIBUCIÓN DE ZAFACONES

ZAFACONES RECICLAJE EDIFICIO I	
ÁREA REQUERIDA	CANTIDAD
BLOQUE I	
SOTANO SERVICIOS GENERALES	2
PRIMER NIVEL PASILLO RECURSOS HUMANOS	2
SEGUNDO NIVEL PASILLO DIRECCION ADMINISTRATIVA	2
TERCER NIVEL DESPACHO /VMC /COMUNICACIONES ESCALERAS DE EMERGENCIA(TENTATIVO)	2
BLOQUE II	8
SOTANO ARCHIVO GENERAL	2
PRIMER NIVEL COMPRAS	2
SEGUNDO NIVEL VAF	2
BLOQUE III	6
PRIMER NIVEL SALIDA DEL PANTRY	2
SEGUNDO NIVEL SALIDA DEL PANTRY	2
BAÑOS PARTE ATRÁS AUDITORIO	2
TOTAL	12
LA CASITA	
ÁREA REQUERIDA	CANTIDAD
PRIMER NIVEL SALIDA DE LA COCINA HACIA EL GAZEBO	2
SEGUNDO NIVEL COCINA(TENTATIVO)	2
TOTAL	4
ZAFACONES RECICLAJE EDIFICIO II	
ÁREA REQUERIDA	CANTIDAD
COMEDOR INSTITUCIONAL	2
ENTRADA VIA CASA GUARDIA	2
ENTRADA VIA ALMA MATER	2
ENTRADA VIA PEDRO HENRIQUEZ UREÑA	2
TOTAL	8
ZAFACONES PARA RECICLAJE EDIF. II-B	
ÁREA REQUERIDA	CANTIDAD
COMEDOR EXTERNO	2
DEPARTAMENTO DE INSPECCION	2
PARED ENTRADA AL AREA DE COCINA	2
DEPARTAMENTO DE REGLAMENTACIONES TECNICAS	2
TOTAL	8
TOTAL GENERAL	46

