PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Drogas

1ER INFORME DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la gestión)

Preparado por el Comité de Calidad Institucional
Coordinador/Evaluador (es):

Jesús Maurel Matos Pérez
Edwin del Valle Santana
Napoleón Núñez Almánzar
Gracia Guerrero
Carmen Elizabeth Camacho
Katherine Martínez
Alexandra Ortiz

Santo Domingo, D.N.
30 de mayo, 2025

Departamento de Planificación y Desarrollo
Junio, 2025

Índice

I. INTRODUCCION 3

II. PERFIL INSTITUCIONAL 4

III. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN 5

3.1. Áreas de mejora en los criterios de Procesos 5

3.2. Áreas de mejora en los criterios de Resultados orientados a los Ciudadanos/Clientes 6

IV. CONCLUSION 11

I. INTRODUCCION

En el presente documento se plantean los resultados del Plan de Mejora del Consejo Nacional de Drogas, basado en el modelo del Marco Común Evaluador por sus siglas en inglés (CAF), proceso este, que nos permite evaluar acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrecer un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Con el mismo se procura que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas técnicas orientadas a la calidad en la gestión, tanto de los productos como de los servicios, y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.

II. PERFIL INSTITUCIONAL

Misión

Reducir el uso, abuso, distribución y tráfico de drogas ilícitas a través del desarrollo, articulación y monitoreo de políticas y estrategias alineadas a la salud y el bienestar de la población dominicana.

Visión

Ser reconocida como una institución proactiva en generación de políticas innovadoras e integrales en materia de drogas a nivel nacional e internacional, por aportar al bienestar de la población dominicana.

Valores

- Igualdad.
- Integridad.
- Liderazgo.
- Solidaridad.
- Responsabilidad.
- Compromiso.

III. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

3.1. Áreas de mejora en los criterios de Procesos

Criterio (5) Procesos: En este criterio contamos con (2) áreas de mejora, comprende a: **Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

Área de mejora identificada: No se evidenció número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.

Acciones realizadas:
El Consejo Nacional de Drogas ha iniciado el monitoreo de sus redes sociales mediante reportes periódicos que reflejan la cantidad de seguidores por plataforma y el promedio de publicaciones diarias. Como parte de la mejora continua, se formalizará un procedimiento específico para el reporte sistemático de estadísticas de crecimiento y uso de redes sociales, garantizando la continuidad, análisis y aprovechamiento estratégico de estos datos en la gestión de la comunicación institucional.

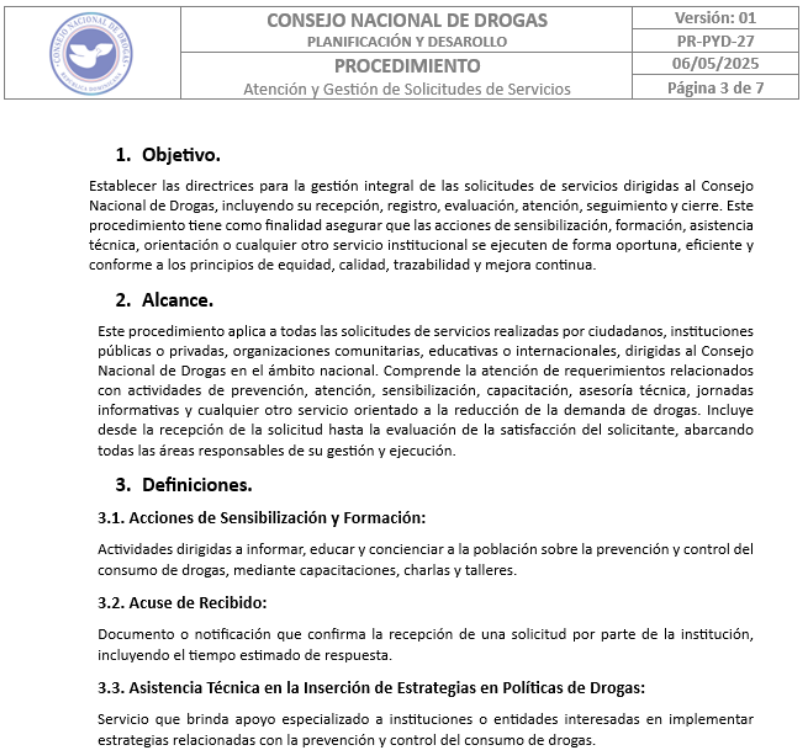
Implementación sobre lo programado 50%

PAGINA WEB: www.consejodedrogasrd.gob.do	
PRESENCIA EN REDES SOCIALES Y NO. DE SEGUIDORES - JUNIO 2025	
INTAGRAM	15,500.00
X (TWITTER)	2,284.00
FACEBOOK	3,600.00
THREADS	3,190.00
TIK TOK	96.00
	24,670.00
PROMEDIO DE PUBLICACIONES = 1.8 DIARIAS	

Área de mejora identificada: No se identificaron métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda. No se identificó la aplicación de diversidad y gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

Acciones realizadas:
Se coordinó con el Departamento de Planificación y Desarrollo la elaboración del Procedimiento para la Atención y Gestión de Solicitudes de Servicios, el cual establece lineamientos claros para ofrecer servicios. El procedimiento cubre desde la solicitud hasta la evaluación final, promoviendo la calidad, eficiencia y mejora continua, e integrando el enfoque de diversidad y gestión de género para responder a las distintas necesidades de la población.

Implementación sobre lo programado 75%



	CONSEJO NACIONAL DE DROGAS PLANIFICACIÓN Y DESAROLLO	Versión: 01 PR-PYD-27
	PROCEDIMIENTO Atención y Gestión de Solicitudes de Servicios	06/05/2025 Página 3 de 7

1. Objetivo.

Establecer las directrices para la gestión integral de las solicitudes de servicios dirigidas al Consejo Nacional de Drogas, incluyendo su recepción, registro, evaluación, atención, seguimiento y cierre. Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que las acciones de sensibilización, formación, asistencia técnica, orientación o cualquier otro servicio institucional se ejecuten de forma oportuna, eficiente y conforme a los principios de equidad, calidad, trazabilidad y mejora continua.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de servicios realizadas por ciudadanos, instituciones públicas o privadas, organizaciones comunitarias, educativas o internacionales, dirigidas al Consejo Nacional de Drogas en el ámbito nacional. Comprende la atención de requerimientos relacionados con actividades de prevención, atención, sensibilización, capacitación, asesoría técnica, jornadas informativas y cualquier otro servicio orientado a la reducción de la demanda de drogas. Incluye desde la recepción de la solicitud hasta la evaluación de la satisfacción del solicitante, abarcando todas las áreas responsables de su gestión y ejecución.

3. Definiciones.

3.1. Acciones de Sensibilización y Formación:

Actividades dirigidas a informar, educar y concienciar a la población sobre la prevención y control del consumo de drogas, mediante capacitaciones, charlas y talleres.

3.2. Acuse de Recibido:

Documento o notificación que confirma la recepción de una solicitud por parte de la institución, incluyendo el tiempo estimado de respuesta.

3.3. Asistencia Técnica en la Inserción de Estrategias en Políticas de Drogas:

Servicio que brinda apoyo especializado a instituciones o entidades interesadas en implementar estrategias relacionadas con la prevención y control del consumo de drogas.

3.2. Áreas de mejora en los criterios de Resultados orientados a los Ciudadanos/Clientes

Criterio (6) Resultados orientados a los ciudadanos/clientes: En este criterio contamos con cinco (5) áreas de mejora, comprende a: Subcriterio 6.2 Mediciones de Rendimiento con relación a: Resultados sobre la calidad de los productos y servicios; Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

- Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad

Área de mejora identificada: No se identificó disponibilidad y exactitud de la información. No se evidenció alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.

Acciones realizadas:

Se coordinó con el Departamento de Planificación y Desarrollo y la Oficina de Acceso a la Información (OAI) la revisión y mejora del procedimiento institucional para la actualización del Portal de Transparencia, en respuesta a las acciones de mejora identificadas.

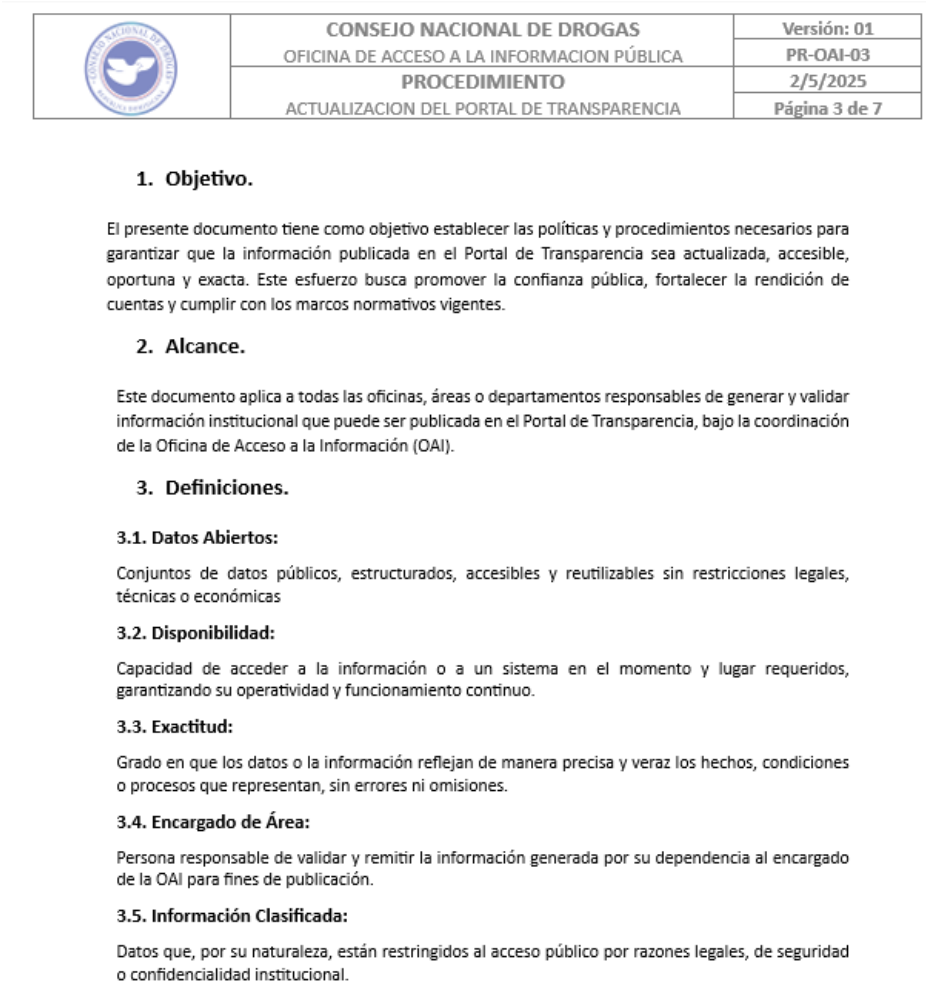
Como resultado de esta coordinación, se elaboró y aprobó el **Procedimiento para la Actualización del Portal de Transparencia** (PR-OAI-03, versión 01, del 2 de mayo de 2025), el cual cumple con los siguientes aspectos:

- **Garantiza la disponibilidad y exactitud de la información publicada**, mediante políticas claras, validaciones previas, registros documentales y un anexo de periodicidad que define responsables y frecuencia de actualización.

- **Incorpora el componente de datos abiertos**, estableciendo la publicación de conjuntos de datos en formatos reutilizables (CSV, XLSX, etc.) y de libre acceso, lo que facilita su obtención por parte de la ciudadanía y otras partes interesadas, cumpliendo con el principio de apertura institucional.

Este procedimiento fue validado y firmado por los responsables institucionales correspondientes, quedando formalmente incorporado al sistema documental del Consejo Nacional de Drogas, como evidencia del cumplimiento de los compromisos en materia de transparencia, acceso a la información y gobierno abierto.

Implementación sobre lo programado 100%



	CONSEJO NACIONAL DE DROGAS	Versión: 01
	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA	PR-OAI-03
	PROCEDIMIENTO	2/5/2025
	ACTUALIZACION DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA	Página 3 de 7

1. Objetivo.

El presente documento tiene como objetivo establecer las políticas y procedimientos necesarios para garantizar que la información publicada en el Portal de Transparencia sea actualizada, accesible, oportuna y exacta. Este esfuerzo busca promover la confianza pública, fortalecer la rendición de cuentas y cumplir con los marcos normativos vigentes.

2. Alcance.

Este documento aplica a todas las oficinas, áreas o departamentos responsables de generar y validar información institucional que puede ser publicada en el Portal de Transparencia, bajo la coordinación de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).

3. Definiciones.

3.1. Datos Abiertos:

Conjuntos de datos públicos, estructurados, accesibles y reutilizables sin restricciones legales, técnicas o económicas

3.2. Disponibilidad:

Capacidad de acceder a la información o a un sistema en el momento y lugar requeridos, garantizando su operatividad y funcionamiento continuo.

3.3. Exactitud:

Grado en que los datos o la información reflejan de manera precisa y veraz los hechos, condiciones o procesos que representan, sin errores ni omisiones.

3.4. Encargado de Área:

Persona responsable de validar y remitir la información generada por su dependencia al encargado de la OAI para fines de publicación.

3.5. Información Clasificada:

Datos que, por su naturaleza, están restringidos al acceso público por razones legales, de seguridad o confidencialidad institucional.

Área de mejora identificada: No se evidenció disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.

Acciones realizadas:

Se coordinó con el Departamento de Planificación y Desarrollo la actualización del "**Procedimiento de Formulación y Seguimiento del Plan Operativo Anual (POA)**", con el objetivo de dar cumplimiento a la acción de mejora vinculada a la disponibilidad de los objetivos institucionales de rendimiento y sus resultados.

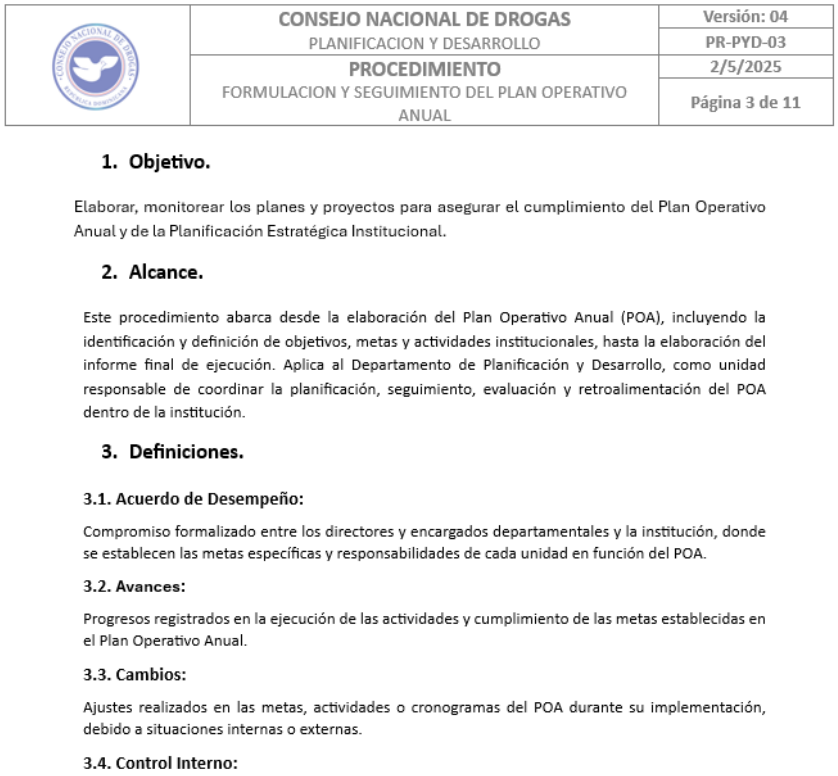
Este procedimiento establece mecanismos claros para:

- La formulación, seguimiento y evaluación de los objetivos anuales alineados con la planificación estratégica.
- La definición y registro de metas, indicadores y cronogramas de ejecución.
- El uso del sistema **SIMEC** para la disponibilidad continua y actualizada de resultados institucionales.
- La emisión de informes trimestrales de avance, así como la revisión técnica por parte de la Alta Dirección.

- La realización de jornadas anuales de evaluación de indicadores de gestión y control interno, que permiten medir el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El procedimiento fue validado y aprobado formalmente por los responsables del Departamento de Planificación y Desarrollo y la Máxima Autoridad Ejecutiva, y se encuentra actualmente integrado como documento oficial del Consejo Nacional de Drogas.

Implementación sobre lo programado 75%



	CONSEJO NACIONAL DE DROGAS PLANIFICACION Y DESARROLLO	Versión: 04 PR-PYD-03
	PROCEDIMIENTO FORMULACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL	2/5/2025 Página 3 de 11

1. Objetivo.

Elaborar, monitorear los planes y proyectos para asegurar el cumplimiento del Plan Operativo Anual y de la Planificación Estratégica Institucional.

2. Alcance.

Este procedimiento abarca desde la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), incluyendo la identificación y definición de objetivos, metas y actividades institucionales, hasta la elaboración del informe final de ejecución. Aplica al Departamento de Planificación y Desarrollo, como unidad responsable de coordinar la planificación, seguimiento, evaluación y retroalimentación del POA dentro de la institución.

3. Definiciones.

3.1. Acuerdo de Desempeño:

Compromiso formalizado entre los directores y encargados departamentales y la institución, donde se establecen las metas específicas y responsabilidades de cada unidad en función del POA.

3.2. Avances:

Progresos registrados en la ejecución de las actividades y cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual.

3.3. Cambios:

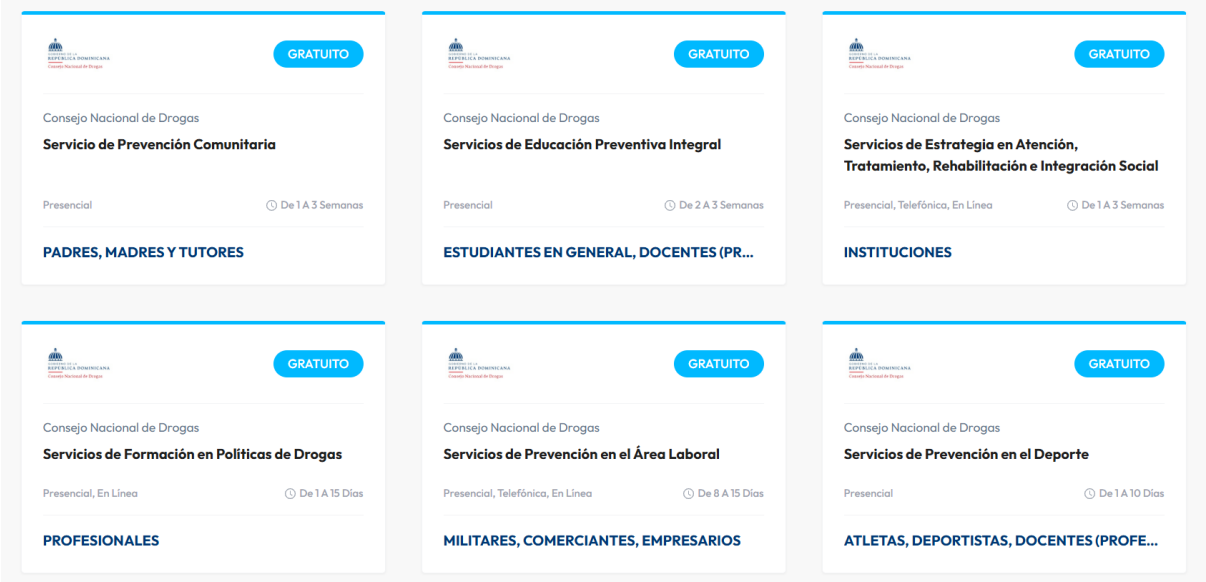
Ajustes realizados en las metas, actividades o cronogramas del POA durante su implementación, debido a situaciones internas o externas.

3.4. Control Interno:

Área de mejora identificada: No se evidenció disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).

Acciones realizadas:

Se coordinó con el Departamento de Planificación y Desarrollo y con las unidades responsables de servicios la elaboración y publicación del Catálogo Institucional de Servicios, con el propósito de dar respuesta al requerimiento sobre la disponibilidad de información relativa a la responsabilidad de gestión de los distintos servicios ofrecidos por la institución.

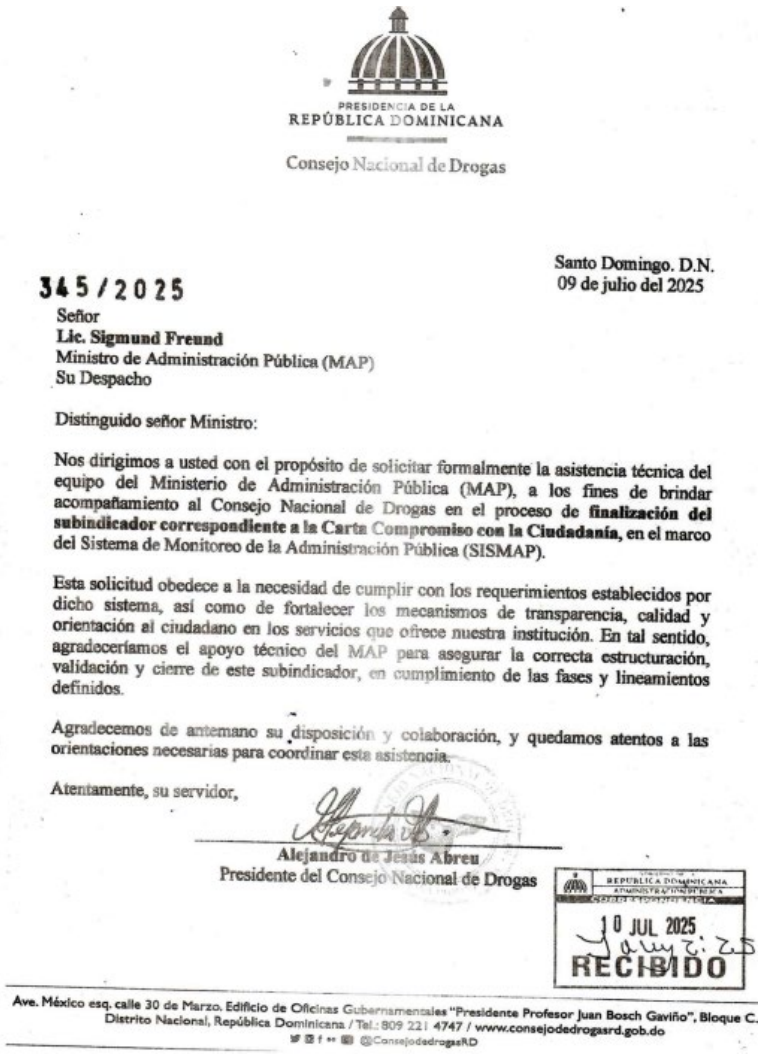


Este catálogo establece mecanismos claros para:

- La identificación de todos los servicios institucionales ofrecidos al ciudadano.
- La definición de los responsables directos por cada servicio, incluyendo unidad administrativa, nombre del cargo y datos de contacto.
- La inclusión de tiempos de respuesta, requisitos, canales de atención y normativa aplicable.
- La integración de esta información en el portal institucional, garantizando su disponibilidad pública y actualizada.

Estamos a la espera de respuesta por parte del MAP para culminar la tercera fase de la carta compromiso.

El Catálogo de Servicios se encuentra disponible en el directorio de servicios del Observatorio de Servicios Públicos de la República Dominicana, mientras que el proceso de construcción de la Carta Compromiso se mantiene en desarrollo.



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Drogas

345/2025

Santo Domingo. D.N.
09 de julio del 2025

Señor
Lic. Sigmund Freund
Ministro de Administración Pública (MAP)
Su Despacho

Distinguido señor Ministro:

Nos dirigimos a usted con el propósito de solicitar formalmente la asistencia técnica del equipo del Ministerio de Administración Pública (MAP), a los fines de brindar acompañamiento al Consejo Nacional de Drogas en el proceso de **finalización del subindicador correspondiente a la Carta Compromiso con la Ciudadanía**, en el marco del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Esta solicitud obedece a la necesidad de cumplir con los requerimientos establecidos por dicho sistema, así como de fortalecer los mecanismos de transparencia, calidad y orientación al ciudadano en los servicios que ofrece nuestra institución. En tal sentido, agradeceríamos el apoyo técnico del MAP para asegurar la correcta estructuración, validación y cierre de este subindicador, en cumplimiento de las fases y lineamientos definidos.

Agradecemos de antemano su disposición y colaboración, y quedamos atentos a las orientaciones necesarias para coordinar esta asistencia.

Atentamente, su servidor,

Alejandro de Jesús Abreu
Presidente del Consejo Nacional de Drogas

REPÚBLICA DOMINICANA
10 JUL 2025
RECIBIDO

Ave. México esq. calle 30 de Marzo. Edificio de Oficinas Gubernamentales "Presidente Profesor Juan Bosch Gaviño", Bloque C.
Distrito Nacional, República Dominicana / Tel.: 809 221 4747 / www.consejodedrogasrd.gob.do
@ConsejodedrogasRD

Implementación sobre lo programado 50%

IV. CONCLUSION

De las acciones de mejoras planificadas para ser ejecutadas en el 2024-2025, dos han sido completadas a un 75%, dos con 90%, dos con un 100% y otra con un 50%, garantizando esto, nuestro compromiso con la aplicación de políticas y mejoras institucionales.

Jesús Matos

Jesús M. Matos Pérez
Coordinador del Comité de Calidad

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Jesus M. Pérez **Fecha:** 30/6/2025

Revisa: Edwin M. Del Valle **Fecha:**

Aprueba: **Fecha:**

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
Coordinar con Planificación y Desarrollo para la creación de un procedimiento para los métodos dirigidos al desarrollo de servicios orientados al ciudadano/cliente	Departamento de Planificación y Desarrollo							
Coordinar con Planificación y Desarrollo para la creación de procedimiento para aplicar la diversidad de gestión de género con el fin de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Departamento de Planificación y Desarrollo							

Coordinar con el departamento de comunicaciones y la OAI para establecer un sistema de medición e información donde se visualice los canales utilizados por el CND y sus resultados.	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación y Departamento de Comunicación							
Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo y la OAI para revisar y mejorar los procedimientos establecidos	Departamento de Planificación y Desarrollo							
Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para la creación del procedimiento	Oficina de Libre Acceso a la Información OAI							
Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo y la OAI para revisar y mejorar los procedimientos establecidos	Oficina de Libre Acceso a la Información OAI							

Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para la puesta en marcha de la Carta Compromiso Institucional	Departamento de Planificación y Desarrollo							