GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SALUD PÚBLICA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2027

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2027

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1. Liderazgo	1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	No se evidencia la formalización de una periodicidad institucional para la revisión de la misión, visión y valores, que asegure su actualización oportuna frente a los cambios del entorno interno, externo, sectorial y normativo.	Formalizar e implementar un mecanismo institucional para la revisión periódica de la misión, visión y valores.	Garantizar que la misión, visión y valores institucionales se mantengan alineados con los cambios del entorno, el marco normativo y las prioridades estratégicas del MISPAS.	1. Realizar mesa de trabajo para el análisis documental del proceso de la planificación estratégica. 2. Actualizar documento de la planificación estratégica. 3. Aprobar documento de la planificación estratégica. 4. Socializar documento de la planificación estratégica.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos y Tecnológicos	% de cumplimiento de las actividades programadas para actualizar y socializar el documento de planificación estratégica.	Dirección de Planificación y Desarrollo / Planes Programas y Proyectos	
2	4. Alianzas y recursos	4.5 Gestionar la tecnología.	No se evidencia un protocolo documentado para el tratamiento, disposición, control y seguimiento de los desechos tecnológicos generados por la institución, conforme a criterios ambientales y de sostenibilidad.	Elaborar e implementar un protocolo institucional para el tratamiento, disposición, control y seguimiento de los desechos tecnológicos, conforme a los criterios administrativos, ambientales y de sostenibilidad aplicables.	Fortalecer la gestión de los desechos tecnológicos mediante un proceso estandarizado que garantice su adecuado tratamiento, control, trazabilidad y disposición final.	1. Realizar mesa de trabajo para coordinar la elaboración del protocolo. 2. Elaborar el protocolo conforme a las normativas aplicables. 3. Gestionar la aprobación y socialización del protocolo. 4. Elaborar un informe con los resultados de la implementación. 5. Implementar las acciones correctivas a partir de las desviaciones identificadas.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos, Tecnológicos y Material Gastable	% de equipos tecnológicos dados de baja gestionados conforme al protocolo.	Dirección de Tecnología	
3	4. Alianzas y recursos	4.4 Gestionar la información y el conocimiento.	No se evidencia un proceso institucional consolidado para planificar, monitorear, evaluar y mejorar la eficiencia de los canales internos y externos de información.	Fortalecer la gestión de los canales de comunicación interna y externa.	Estructurar y optimizar la eficacia, alcance y monitoreo de los canales de comunicación interna y externa, garantizando la preservación y transferencia eficiente del conocimiento institucional.	1. Elaborar un instrumento institucional para la planificación y monitoreo de los canales internos y externos. 2. Aprobar y socializar instrumento institucional para la planificación y monitoreo de los canales internos y externos. 3. Establecer y aplicar indicadores para el monitoreo de la efectividad del uso de los canales internos y externos. 4. Elaborar informe de resultados de los canales internos y externos. 5. Establecer el plan de acción de cara a las áreas de mejora identificadas.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos, Tecnológicos y Material Gastable	% de canales internos y externos monitoreados mediante el instrumento aprobado.	Dirección de Comunicaciones	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2027

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
4	6. Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes	6.2 Mediciones de rendimiento en relación a servicios, información, participación y transparencia.	No se evidencia de manera consolidada el número, tiempo de respuesta, tiempo de implementación y resultado de las acciones correctivas aplicadas a partir de las quejas, sugerencias y retroalimentación recibida de los ciudadanos/clientes.	Implementar un mecanismo consolidado para el seguimiento de las quejas, sugerencias y acciones correctivas gestionadas a través del Sistema 311.	Medir la eficiencia y eficacia de la gestión de las quejas y sugerencias recibidas a través del Sistema 311, mediante el seguimiento de los tiempos de respuesta, la implementación de acciones correctivas y los resultados obtenidos.	1. Diseñar matriz de seguimiento de las acciones correctivas derivadas de los casos recibidos a través del Sistema 311. 2. Aprobar la matriz de seguimiento de las acciones correctivas. 3. Socializar e implementar la matriz de seguimiento de las acciones correctivas. 4. Definir los indicadores para el seguimiento de las acciones correctivas.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos y Tecnológicos	% de acciones correctivas del Sistema 311 registradas y actualizadas en la matriz de seguimiento.	Oficina de Acceso a la Información	
5	6. Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes	6.1 Mediciones de la percepción.	No se evidencian mediciones con relación a la percepción sobre la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Realizar una medición de la percepción sobre la transparencia, apertura y calidad de la información proporcionada por el MISPAS.	Medir el nivel de percepción de los grupos de interés sobre la transparencia, apertura y calidad de la información proporcionada por el MISPAS, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la rendición de cuentas, el acceso a la información y la confianza institucional.	1. Establecer mesa de trabajo para la definición de la metodología e instrumento de medición a utilizar. 2. Elaboración y aprobación de la metodología e instrumento de medición. 3. Aplicar encuesta a los usuarios que recibieron el servicio. 4. Elaborar informe de resultados. 5. Realizar seguimiento a las acciones de mejora derivadas de los resultados.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos y Tecnológicos	% de percepción favorable sobre la transparencia, apertura y calidad de la información institucional.	Oficina de Acceso a la Información	
6	6. Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes	6.2 Mediciones de rendimiento en relación a servicios, información, participación y transparencia.	No se evidencian resultados consolidados ni estándares definidos sobre los tiempos de espera, procesamiento y prestación de los servicios institucionales, desagregados por año, servicio y localidad, especialmente en servicios no incluidos en la Carta Compromiso, Dirección Jurídica y Medicamentos de Alto Costo.	Implementar un mecanismo de medición y seguimiento de los tiempos de espera, procesamiento y prestación de los servicios, mediante una matriz de indicadores y metas definida a partir de una línea base.	Medir y dar seguimiento a los tiempos de los servicios institucionales mediante resultados consolidados y estándares que apoyen la toma de decisiones.	1. Realizar análisis de datos para establecer la línea base. 2. Definir los indicadores y las metas partiendo de la línea base. 3. Elaborar y validar la ficha técnica y matriz de indicadores. 4. Realizar informe de resultados de acuerdo con lo establecido en la matriz de indicadores.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos y Tecnológicos	% de indicadores de tiempos de los servicios medidos y reportados conforme a la matriz.	Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios	El nuevo sistema de turnos implementado en 2026 permite la extracción de indicadores con mayor nivel de detalle.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2027												
No.	**Criterios No.**	**Subcriterio No.**	**Área de Mejora**	**Acción de Mejora**	**Objetivo**	**Tareas**	**Tiempo**		**Recursos necesarios**	**Indicador**	**Responsable de seguimiento**	**Comentarios**
							Inicio	**Fin**				
7	6. Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes	6.1 Mediciones de la percepción.	No se evidencian mediciones con relación a la percepción del trato equitativo, flexibilidad, ni con relación a la capacidad para facilitar soluciones personalizadas.	Implementar una medición de la percepción ciudadana sobre el trato equitativo y la capacidad institucional para facilitar soluciones personalizadas.	Conocer la percepción de los ciudadanos sobre la equidad, amabilidad, flexibilidad y capacidad de respuesta del personal durante la prestación de los servicios.	1. Establecer mesa de trabajo para definir las preguntas e instrumento de medición a utilizar. 2. Aplicar encuesta a los usuarios que recibieron el servicio. 3. Elaborar informe de resultados de la encuesta. 4. Socializar los resultados con las áreas responsables.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos y Tecnológicos	% de percepción favorable sobre el trato y la capacidad para facilitar soluciones personalizadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo	
8	6. Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes	6.1 Mediciones de la percepción.	No se evidencian mediciones con relación a la percepción sobre la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Implementar una medición de la percepción ciudadana sobre la integridad del MISPAS y la confianza generada en los ciudadanos/clientes.	Conocer el nivel de percepción de los ciudadanos sobre la integridad, transparencia, confiabilidad y comportamiento ético de la institución.	1. Establecer mesa de trabajo para definir las preguntas e instrumento de medición a utilizar. 2. Aplicar encuesta a los usuarios que recibieron el servicio. 3. Elaborar informe de resultados de la encuesta. 4. Socializar los resultados con las áreas responsables.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos y Tecnológicos	% de percepción favorable sobre la integridad y confianza generada por el MISPAS.	Dirección de Planificación y Desarrollo	
9	7. Resultados en las personas	7.1 Mediciones de la percepción.	No se evidencia la definición de objetivos, metas o parámetros institucionales para las dimensiones evaluadas en el Estudio de Clima Laboral, que permitan comparar los resultados obtenidos frente a niveles esperados previamente establecidos.	Establecer una línea base y un mecanismo de seguimiento de las dimensiones evaluadas en el Estudio de Clima Laboral.	Definir metas y parámetros institucionales para evaluar las brechas y dar seguimiento a los resultados del clima laboral.	1. Revisar los dos últimos estudios de clima laboral y definir la línea base, las metas y los parámetros de cada dimensión. 2. Elaborar una matriz o cuadro de seguimiento y socializar las metas con las áreas correspondientes. 3. Comparar los resultados de la siguiente medición disponible con las metas establecidas y elaborar un informe de brechas. 4. Definir acciones de mejora para las dimensiones que no alcancen las metas y actualizar los parámetros cuando corresponda.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos y Tecnológicos	% de dimensiones del Estudio de Clima Laboral con metas definidas y seguimiento realizado.	Dirección de Recursos Humanos, División de Bienestar Laboral	

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2027

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
10	7. Resultados en las personas	7.2 Mediciones del Rendimiento (desempeño).	No se evidencia de manera consolidada la frecuencia, tipo, cobertura y seguimiento de las acciones de reconocimiento dirigidas a los equipos de trabajo, que permita valorar su impacto en la motivación, participación y desempeño del personal.	Consolidar el registro, seguimiento y evaluación de las acciones de reconocimiento laboral no económico.	Medir la frecuencia, tipo, cobertura e impacto de las acciones de reconocimiento laboral en la motivación y el desempeño del personal.	1. Establecer las actividades contempladas en el Procedimiento de Reconocimiento que serán implementadas en 2027. 2. Implementar una matriz digital o herramienta de registro unificado para consolidar los reconocimientos otorgados. 3. Elaborar informe de implementación de las acciones de reconocimiento.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos, Tecnológicos y Financieros	% de acciones de reconocimiento programadas, implementadas y registradas.	Dirección de Recursos Humanos, División de Bienestar Laboral	
11	9. Resultados clave de rendimiento	9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.	No se evidencia la definición de metas concretas e indicadores de resultado que permitan medir el impacto de los servicios y productos institucionales en la sociedad y en los beneficiarios directos.	Definir indicadores, metas, línea base, responsables y frecuencia de medición.	Establecer un sistema de medición que permita evaluar y dar seguimiento a los resultados e impacto de los servicios y productos institucionales priorizados, mediante indicadores, metas y líneas base definidas.	1. Identificar y priorizar los servicios y productos institucionales que serán objeto de medición de resultados e impacto. 2. Definir los indicadores de resultado e impacto para los servicios y productos priorizados. 3. Elaborar y validar las fichas técnicas y la matriz institucional de indicadores. 4. Realizar informe de resultados de acuerdo con lo establecido en la matriz de indicadores.	Enero	Diciembre	Recursos Humanos y Tecnológicos	% de indicadores de resultado e impacto definidos, validados, medidos y reportados conforme a la frecuencia establecida.	Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Calidad	