



AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AGOSTO 2022-AGOSTO 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	I-LIDERAZGO	1.1.5	No se ha conformado el Comité de Ética de la Institución.	Revisar y validar el Código de ética de la Institución, y gestionar junto a la Secretaría General los trámites necesarios para conformar el Comité de ética del ASDE.	Conformar un Comité de ética institucional, que funja como ente visor en las buenas prácticas públicas.	<p>Conformar la comisión de revisión del Código.</p> <p>Analizar el grado de compromiso de los/las funcionarios/as del ASDE a través de sondeos.</p> <p>Verificar las políticas existentes del Gobierno Central para conformar el Comité de ética del ASDE.</p> <p>Conformar un Comité de ética, que cumpla con todos los requerimientos que estipule la Dirección de ética Gubernamental.</p>	nov-22	may-23	Recursos Humanos.	<p>*Realización de Sondeos. *Verificación de Comunicaciones enviadas a la Dirección de ética.</p> <p>*Comunicación de conformación del Comité de ética del ASDE.</p>	<p>*Despacho</p> <p>*Dirección de Planificación y Programación.</p> <p>*Secretaría General</p>	
2		2.1.4	No se evidencia el análisis FODA en ninguna de las áreas del ASDE.	<p>Dar capacitaciones sobre el análisis FODA en todos los niveles.</p> <p>Crear matrices por área para el uso de esta técnica diagnóstica.</p>	<p>Desarrollar e implementar un mecanismo de funcionalidad y sistematización para el uso de esta técnica en el ASDE.</p>	<p>Dar capacitaciones del FODA en todos los niveles.</p> <p>Desarrollar una herramienta diagnóstica basada en la técnica del FODA.</p> <p>Implementación y uso de esta técnica del 30 % de las Direcciones que conforman el ASDE.</p>	sep-22	mar-23	Recursos humanos y tecnológicos.	<p>*Convocatoria de los cursos del FODA.</p> <p>*Listado de Participantes de los cursos. *Evidencia del uso de la técnica en diferentes Direcciones.</p>	<p>*Dirección de Gestión Humana</p> <p>*Dirección de Planificación y Programación</p>	



AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AGOSTO 2022-AGOSTO 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
3	2-ESTRATEGIA Y PLANIFICACION	2.3.1	La Estructura Organizativa actual está pendiente de aprobación.	Elaborar una Estructura Actual conforme a lo establecido a la Ley 176-07, y todos los reglamentos establecidos por el MAP.	Planificar la realización de una Estructura Organizativa que sea aprobada por el Concejo de Regidores y refrendada por el MAP.	Elaborar la Estructura Organizativa, y que la misma sea aprobada y refrendada por las unidades e instituciones correspondientes.	oct-22	jul-23	Recursos humanos y financieros.	*Elaboración de la Estructura Organizativa *Aprobación por parte del Concejo.	*Despacho *Concejo de Regidores *Dirección de Planificación y Programación. *Dirección de Recursos Humanos	



AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AGOSTO 2022-AGOSTO 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
4		2.4.6	No se evidencia el uso de indicadores para la mejora continua.	Elaborar indicadores y herramientas, que faciliten la detección de quejas y reclamos para aumentar nuestro nivel de calidad en los servicios del ASDE.	Asegurar la utilización de herramientas que faciliten y den continuidad a la mejora continua de la institución, en consonancia con el capital humano.	<p>Estructuración de la Mesa de Seguimiento para Quejas y Reclamos.</p> <p>Elaboración de indicadores cuantitativos de la calidad en los servicios de la institución y su Medición.</p>	ago-22	jun-23	Recursos humanos y tecnológicos.	<p>Comunicaciones Conformación de la Mesa de Seguimiento.</p> <p>Uso de Herramientas de Medición de los indicadores de Mejora Continua.</p>	<p>*Dirección de Planificación y Programación</p> <p>*Dirección de Tecnología</p> <p>*Dirección de Comunicación</p> <p>*Normas y Procedimientos</p>	
5	4-ALIANZA RECURSOS	4.5.2	No se evidencia el monitoreo y evaluación sistemática de la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto.	Realizar un buena sistematización de recolección de datos que validen el impacto costo-efectividad de los recursos tecnológicos usados en el ASDE.	Desarrollar y analizar de manera detallada, el impacto efectividad-costo al implementar tecnologías en el ASDE.	Realizar un análisis de la Programación de la Dirección de Tecnología, con relación a calendarios para adquisición de nuevas tecnologías, para posteriormente estudiar su impacto conforme a su implementación.	sep-22	jun-23	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	<p>*Matrices de Adquisición de Nuevas Tecnologías</p> <p>*Estudios de Factibilidad posterior a la implementación, para conocer efectividad vs Costos.</p>	<p>*Dirección de Tecnología</p> <p>*Dirección de Planificación y Programación</p> <p>*Dirección Financiera</p>	



AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AGOSTO 2022-AGOSTO 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
6		5.1.4	No se han definido Manuales de Políticas y Procedimientos para todas las áreas de la Institución	Crear y definir las responsabilidades de los Encargados de los procesos para controlar el nivel de ejecución y cumplimiento de los mismos	Contar con los Manuales de Políticas y Procedimientos definidos entre el 20% ó 30% de las Direcciones, que permita la ejecución eficiente de los procesos y la interrelación eficaz de los colaboradores en la realización de las tareas.	Documentar Políticas y Procedimientos de por los menos 8 de las 33 Direcciones existentes en el ASDE.	sep-21	jul-22	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	Manual de Políticas y Procedimientos revisado y aprobado por área	*Contraloría Municipal *Secretaría Técnica	



AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AGOSTO 2022-AGOSTO 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
7	5-PROCESOS	5.2.2	No se evidencia el Desarrollo de una oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad.	Crear herramientas que viabilicen la oferta de servicios ofrecidos por el ASDE, involucrando a los munícipes para la obtención de mejores resultados.	Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, así como la realización de encuestas, grupos focales, retroalimentaciones para la mejora de los servicios.	* Reunión con la Dirección de Planificación y Programación, para la creación de encuestas e instrumentos de medición de la calidad de productos y servicios. *Reuniones con la Dirección de Desarrollo Comunitario. *Implementación y seguimientos de encuestas, sondeos, grupos focales.	sep-22	abr-23	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	*Encuestas de medición para analizar los servicios ofrecidos. *Estadísticas matriciales para medir las mejoras en los servicios. *Minutas de reuniones realizadas.	*Dirección de Planificación y Programación *Dirección de Tecnología *Dirección de Comunicación *Normas y Procedimientos	
8		6.2.1.1	No se evidencia el uso de indicadores para la medición del tiempo de espera al hacer un reclamo, o solicitar un servicio.	Seguir trabajando juntos a las unidades correspondientes y la mesa de seguimiento para la medición y estandarización de los tiempos de respuestas de las solicitudes.	Crear una herramienta robusta, parametrizada, para llevar el control de los tiempos de compromisos de las diferentes solicitudes al ASDE.	*Desarrollar herramientas de medición del tiempo de las solicitudes. *Estudiar la factibilidad del uso de esas herramientas	sep-22	abr-23	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	*Reporte de Estadísticas de los tiempos de espera. *Toma de decisiones para el caso de reestructurar el SLA de un servicio o tiempo de respuesta.	*Dirección de Planificación y Programación *Dirección de Tecnología *Normas y Procedimientos	



AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AGOSTO 2022-AGOSTO 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable Directo	Comentarios
							Inicio	Fin				
9	6-RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES	6.2.3.2	No se evidencia el número de quejas recibidas VS número y resultados de las acciones implementadas.	Seguir trabajando juntos a las unidades correspondientes y la mesa de seguimiento para la medición del número de quejas VS las respuestas y acciones implementadas.	Estandarizar en una sola data o Planner de trabajo, todas las quejas recibidas en la institución, así como las acciones implementadas o respuestas a las mismas.	*Reunirnos con el Departamento del Contact Center, para estudiar las quejas recibidas. *Estudiar las quejas recibidas y ya cerradas por los enlaces de cada Dirección, y validar la solución brindada/ o la respuesta dada al/ a la munícipe.	ago-22	may-23	Recursos humanos y tecnológicos.	*Convocatoria de reuniones con la Dirección de Planificación y Programación para el estudio de las quejas. *Reunión con el Comité de Calidad para las mejores practicas con relaciones a los reclamos recibidos.	*Dirección de Planificación y Programación. *Atención Ciudadna. *Contact Center	
10	8-RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2.4	No se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.	Ejecutar planes de inclusión para emplear minorías (discapacitados, números de beneficiarios...).	Crear planes reales, para la integración a la vida laboral y otros tipos de actividades de las personas socialmente desfavorecidas, sin ningún tipo de ente discriminatorio.	*Reuniones con las unidades correspondientes. *Elaborar un plan sistemático para hacer costumbre la cultura de inclusión. *Ejecutar los planes creados, para la inclusión de discapacitados, minorías étnicas o grupos en cuestión a la vida laboral y otros tipos de actividades sociales realizadas por el Ayuntamiento de Santo Domingo Este.	ago-22	ago-23	Recursos humanos y financieros.	*Convocatorias de reuniones realizadas con las unidades correspondientes y con Organismos Interinstitucionales. *Fotografías y Print Screen de la inclusión del grupo minoritario. *Encuestas a los grupos en cuestión/Su sentir.	*Despacho. *Vicealcaldía. *Dirección de Recursos Humanos. *Dirección de Desarrollo Social.	

