

Informe de Avance Implementación CAF 2022-2023



Diciembre, 2022



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 2 de 53

TABLA DE CONTENIDO

I. Reporte de avance Plan de Mejora 2022-2023 basado en la Guía de Autoevaluación Organizacional con el Modelo CAF.....	3
II. Objetivo	3
III. Cuadro de Resumen	4
IV. Acciones Implementadas (72% de Cumplimiento)	7
V. Conclusiones	53



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 3 de 53

I. Reporte de avance Plan de Mejora 2022-2023 basado en la Guía de Autoevaluación Organizacional con el Modelo CAF.

En diciembre del presente año, el Ayuntamiento Municipal Santo Domingo Este (ASDE), remite el primer informe de avance con relación al Plan de Mejora Institucional 2022-2023, hecho a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del modelo del Marco Común de Evaluación (CAF) en la institución 2022.

En el presente se adjunta el Plan de Mejora 2022-2023, en el mismo se colocan en **verde** las actividades o acciones que fueron cumplidas e implementadas, en **naranja** las acciones que están en proceso de implementación o se cumplieron al 50% y en **rojo** las actividades que no fueron implementadas.

II. Objetivo

Brindar información sobre los avances obtenidos en el Ayuntamiento Municipal Santo Domingo Este con relación al Plan de Mejora realizado en el 2022 que abarca hasta el 2023. Además de presentar las evidencias que sustenten tal información.



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 4 de 53

III. Cuadro de Resumen



AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE RESUMEN PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AGOSTO 2022-AGOSTO 2023

No.	Criterios No.	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Indicador	Comentarios
1	1-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.	*Realización de Sondeos. *Verificación de Comunicaciones enviadas a la Dirección de ética. *Comunicación de conformación del Comité de ética del ASDE.	
2	2-Estrategia y Planificación	2.1.4	No se evidencia el análisis FODA en ninguna de las áreas del ASDE.	Dar capacitaciones sobre el análisis FODA en todos los niveles. Crear matrices por área para el uso de esta técnica diagnóstica.	*Convocatoria de los cursos del FODA. *Listado de Participantes de los cursos. *Evidencia del uso de la técnica en diferentes Direcciones.	
3		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.	*Elaboración de la Estructura Organizativa *Aprobación por parte del Concejo.	



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.	1- Comunicaciones Conformación de la Mesa de Seguimiento. 2-Uso de Herramientas de Medición de los indicadores de Mejora Continua.
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 una buena sistematización de recolección de datos que validen el impacto medio ambiental con relación a los diferentes convenios que han surgido con el Gobierno Central y otras entidades no estatales.	Realizar una buena sistematización de recolección de datos que validen el impacto costo-efectividad de los recursos tecnológicos usados en el ASDE.
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.	Manual de Políticas y Procedimientos revisado y aprobado por área.
7		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.	*Encuestas de medición para analizar los servicios ofrecidos. *Estadísticas matriciales para medir las mejoras en los servicios. *Minutas de reuniones realizadas.



8	6-Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	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.	*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.	
9		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.	*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 prácticas con relaciones a los reclamos recibidos.	
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...).	*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.	



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 7 de 53

Implementada



No implementada



En proceso



IV. Acciones Implementadas **(72% de Cumplimiento)**

Criterio 1: Liderazgo

SUBCRITERIO 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Numeral 5. Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.

Área de Mejora: No se ha conformado el Comité de Ética de la Institución.

Acción realizada:

- ✓ Se inició con talleres sobre el régimen disciplinario.
- ✓ Existe una resolución (52-16) que instaura el Código de Ética.
- ✓ Tenemos un Código de Ética que está en proceso de revisión.



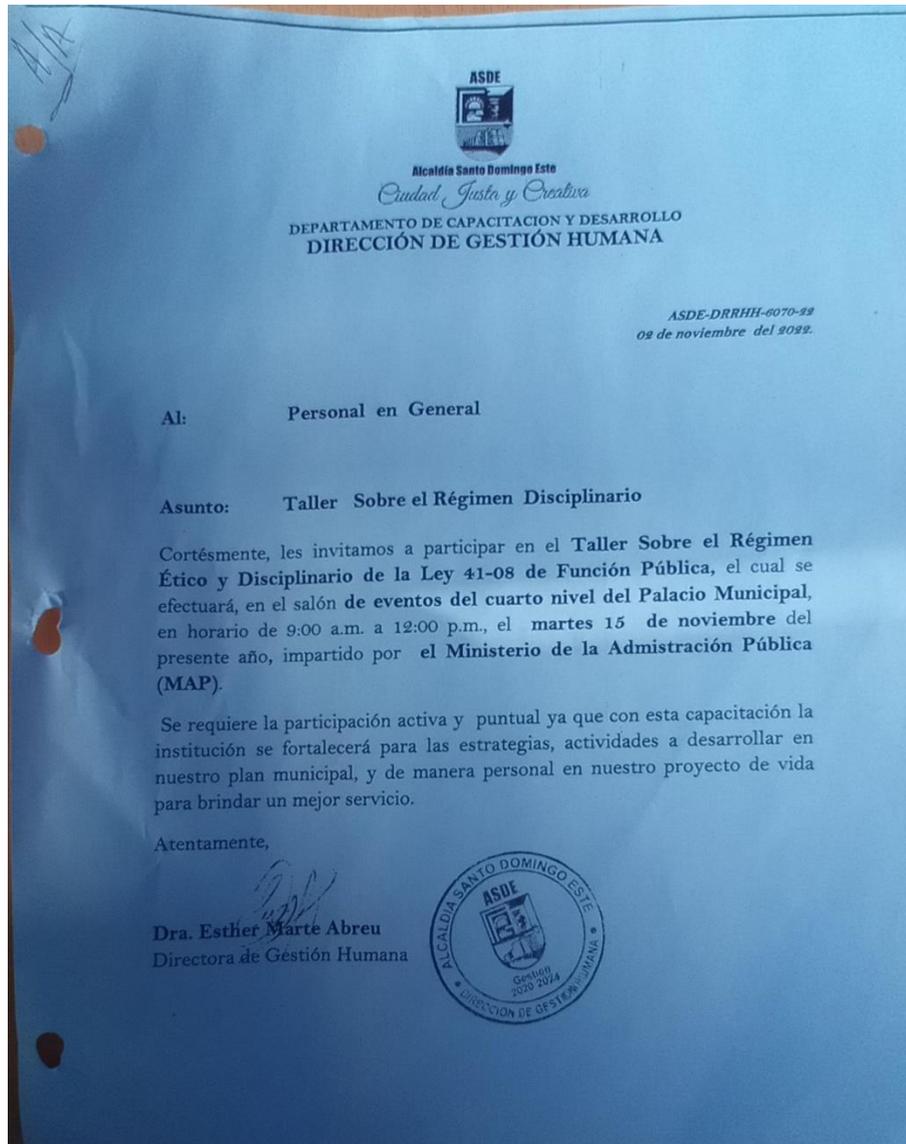
Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 8 de 53

Evidencia 1: Comunicación "Taller sobre el régimen disciplinario".





Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 9 de 53

Evidencia 2 y 3: Resolución que instauro el Código de Ética y Código de Ética.



PROVINCIA SANTO DOMINGO
AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PROCER MATIAS RAMON MELLA Y CASTILLO EN SDE"
"En Uso de Sus Facultades Legales"
Resolución No.52-16.

Considerando: Que el ayuntamiento constituye la entidad política administrativa básica del Estado dominicano, que se encuentra asentada en un territorio determinado que le es propio. Como tal es una persona jurídica descentralizada, que goza de autonomía política, fiscal, administrativa y funcional, gestora de los intereses propios de la colectividad local, con patrimonio propio y con capacidad para realizar todos los actos jurídicos que fueren necesarios y útiles para garantizar el desarrollo sostenible de sus habitantes y el cumplimiento de sus fines en la forma y con las condiciones que la Constitución y las leyes lo determinen.

Activar Windows
Ve a Configuración para e



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 10 de 53

El honorable Concejo Municipal, actuando en virtud de las facultades que le confiere la Ley No.176-07 del Distrito Nacional y los Municipios;

RESUELVE:

Primero: Aprobar, como al efecto **aprueba**, el Código de Ética del Ayuntamiento Santo Domingo Este, con sus especificaciones, como se detalla a continuación:

Misión: Impulsar el desarrollo integral y la calidad de vida en el Municipio, garantizando la satisfacción de las necesidades básicas de la población mediante la administración racional y austera en el manejo de los recursos públicos y la gobernabilidad democrática en Santo Domingo Este.

Visión: Ser el Municipio modelo y reconocido por la eficacia en el logro de mayores y mejores condiciones de vida de la población y la efectividad en la promoción de nuevas formas de convivencia ciudadana a través de la cohesión social, la identidad cultural y el sentimiento y orgullo de pertenencia de los pobladores a su Municipio.

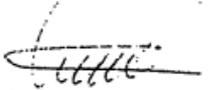
Valores: Creemos en un modelo de convivencia entre todos los sectores sociales que constituyen el municipio Santo Domingo Este, entre los munícipes, en los sectores industriales, comerciales e informales, como una noma de aplicación cotidiana, guiados por

Con respecto a la difusión del Presente Código, algunas de las acciones a emprender y a ejecutar constantemente son:

1. Publicación en la Página Web de la Institución.
2. Distribuir a los empleados el documento impreso o en forma digital.
3. Entregar a todo empleado nuevo, adjunto al Manual de Inducción, en forma impresa o digital.
4. Socializar con los empleados el Código de Ética a través de talleres y charlas.
5. Establecer la Firma periódica, por parte de todos los Servidores públicos del ASDE, de la Constancia de Lectura y Compromiso.

Segundo: Remitir, como al efecto **remitimos**, la presente Resolución a la Administración Municipal, para los fines correspondientes.

Dada en la Sala de Sesiones del Palacio Municipal del ayuntamiento del Municipio Santo Domingo Este, a los diez (10) días del mes de noviembre del año dos mil dieciséis (2016).


ANA GREGORIA TEJEDA
Presidenta del honorable Concejo Municipal
del ASDE


LICDA. ADALGISA GERMAN MARRERO
Secretaria del Honorable Concejo
del ASDE



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 11 de 53



CODIGO DE ETICA INSTITUCIONAL

ASDE

PRINCIPALES AUTORIDADES DEL ASDE:

Sr. Alfredo Martínez, Alcalde.
Lic. Jacinta Estévez, Vice-Alcaldesa.
Lic. Ana Tejeda, Presidenta Concejo Municipal

FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN LA REVISION DE ESTE CODIGO:

Lic. Freddy Santana, Secretario General
Lic. Adalberto Germán Marrero, Secretario Concejo Municipal

CODIGO DE ETICA INSTITUCIONAL

ASDE

Lic. Mercedes Hernández, Coordinadora Dirección Financiera.

CONSTANCIA DE LECTURA Y COMPROMISO:

Por medio de la presente, CERTIFICO, que he escuchado y leído tras la inducción recibida en la Dirección de Recursos Humanos, las políticas descritas en el Código de Ética Institucional del Ayuntamiento Santo Domingo Este.

Acepto el compromiso de cumplir con todo lo establecido en este Código de Ética y de realizar una lectura o consulta periódica del mismo.



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 12 de 53

Criterio 2: Estrategia y Planificación:

SUBCRITERIO 2.1 Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión.

Numeral 4. Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.

Área de Mejora: No se evidencia el análisis FODA en ninguna de las áreas del ASDE.

Acción realizada:

- ✓ Se convocó al curso del FODA.
- ✓ Se realizaron capacitaciones del FODA a nivel de todas las Direcciones de la Institución, y para los comunitarios.
- ✓ Se utilizó la técnica del FODA.
- ✓ Se realizaron estadísticas a nivel general.

Evidencia 1: Convocatoria curso del FODA:





Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 13 de 53

Evidencia 2: Listado de Participantes:

AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE
PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN
LISTADO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN FODA 2022

No.	NOMBRE	CIRCUNSCRIPCIÓN NO.	CARGO	TELEFONO
1	Edmundo Ramos	2	Presidente	829-719-1974
2	Yolanda Aguilera	2	Presidente	829-932-4959
3	Yocelyn Barea Rayon	3	Presidente	809-902-2458
4	Dyanys Caballero	3	Presidente	809-970-2888
5	Marlene G. Smith	2	Presidente J.U.	809-759-5655
6	Yolanda Gualdrón	2	Miembro	829-404-0105
7	Rafael Cordero	1	Presidente	829-556-5705
8	MARLISO RIVERA	3	Presidente	809-670-5580
9	Domitila De La Rosa	3	Presidente	809-928-1343
10	Yolanda Aguilera	3	Presidente	9094701453
				809-95-6198
				809-8784016
				9096499711

AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE
SECRETARIA TECNICA
LISTADO DE ASISTENCIA CAPACITACION FODA 2022

No.	NOMBRE	DIRECCION O DEPTO.	CARGO	EMAIL INSTITUCIONAL
1	Yessica Reyes Jimenez	Juridica	Abogada	peccare40450@gmail.com
2	Yolanda Aguilera	Juridica	Encargada	nikoladelemonici@hotmail.com
3	Hensod Rodriguez	Sec. Técnica	Encargado	henrodmi@msde.gov.do
4	José Acosta Mate	Norma y Procedimientos	Encargado	josmat@msde.gov.do
5	Richard Pezaris	Cultura	Parante	richardpezaris@gmail.com
6	José Sotomayor	Desarrollo Social	Parante	jososotomayor@gmail.com
7	José María Pérez	Fin. DEPAR	Parante	costeralejandrosuarez@gmail.com
8	Yolanda Aguilera	Compras	Parante	-
9	Fátima Urbano	Contabilidad	Parante	-
10	Rafael Sotomayor	Trabajo Comunitario	Coordinador	mcsotomas@msde.gov.do
11	Mabel G. Cordero	Desarrollo Comunitario	Auxiliar	Sayubidecordero@gmail.com
12	Sayubidecordero	Cultura	Parante	sayubidecordero@gmail.com
13	Suhely Cruz	Cultura	Parante	suhelycruz@gmail.com
14	Eliz Estévez	Cultura	Parante	-



ASDE
AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE
PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN
LISTADO DE ASISTENCIA CAPACITACIÓN FODA 2022

No.	NOMBRE	CIRCUNSCRIPCIÓN NO.	CARGO	TELEFONO
1	Ignacio Rotario	3	Presidente de Junta de	829-642-1199
2	3 de la Cruz	3	Presidente EAT de las	809 988 5792
3	Diego Alfonso	3	Presidente de	809 642 8678
4	José de la Cruz	2	Presidente, J. C.	809-849-8258
5	Elena Sánchez	2	Presidente	809-830-4986
6	Maceda Leizaola	3	Presidente	809-444-5050
7	Buenillo	3	Presidente	849 2114 1000
8	Héctor Falcón	3	Presidente	829-987-2132
9	Manuel González	3	Presidente IV	849 281 8328
10	Raulín Santoro S	3	Presidente	809-986-0060
11	Fredillo Pérez	2	Presidente	829-860-2157
12	Domínguez J. Yajá	2	Secretaria	809-657-7764
13	Samuel Méndez	3	Presidente	829 904 4420
14	Beatriz U. Soto	3	Presidente	809 350 6446

Evidencia 3: Ejercicios utilizando la técnica del FODA en las Direcciones:

DIAGNOSTICO DEL POA USANDO FODA

NOMBRE DE LA DIRECCIÓN: Gestión Ambiental y Riesgo

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORAS
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de equipo de trabajo (no hay coordinación, ni una buena comunicación entre el Director con sus encargados departamentales, ni encargados de divisiones, analistas etc... - Falta de recursos para realizar las actividades. - Falta de vehículos que estén disponibles para ejecutarlos - Falta más personal (técnicos). - No hay respeto, ni empatía por el personal que sí está trabajando, por parte de 	<p>In cuanto a los vehículos que haya disposición, que estén disponibles, que se establezca un orden por día de qué departamento lo usará para sus labores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al Director o en caso necesario hacer un cambio y poner un verdadero gerente o líder que pueda llevar a cabo su equipo, para que haya coordinación y un resultado satisfactorio y que todos los que trabajan estén con el mismo objetivo para brindar un mejor servicio



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 15 de 53

DIAGNOSTICO DEL POA USANDO FODA

NOMBRE DE LA DIRECCION Desarrollo comunitario

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORAS
coordinar los trabajos con los compañeros que estamos en el equipo	Cuando trabajas en equipo radamos mejores puntos cercios donde asi un momento a los municipios de Santo Domingo Este

DIAGNOSTICO DEL POA USANDO FODA

NOMBRE DE LA DIRECCION Manejo Plazas y Parques

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORAS
<ul style="list-style-type: none">- No aprueban los productos desarrollados por la direccion- falta de presupuesto y herramientas para ejecutar las actividades	<ul style="list-style-type: none">- Entregar a cada direccion con qui presupuesto cuenta, para cuando haga su planificacion no se le olvide y pueda tener las herramientas necesarias



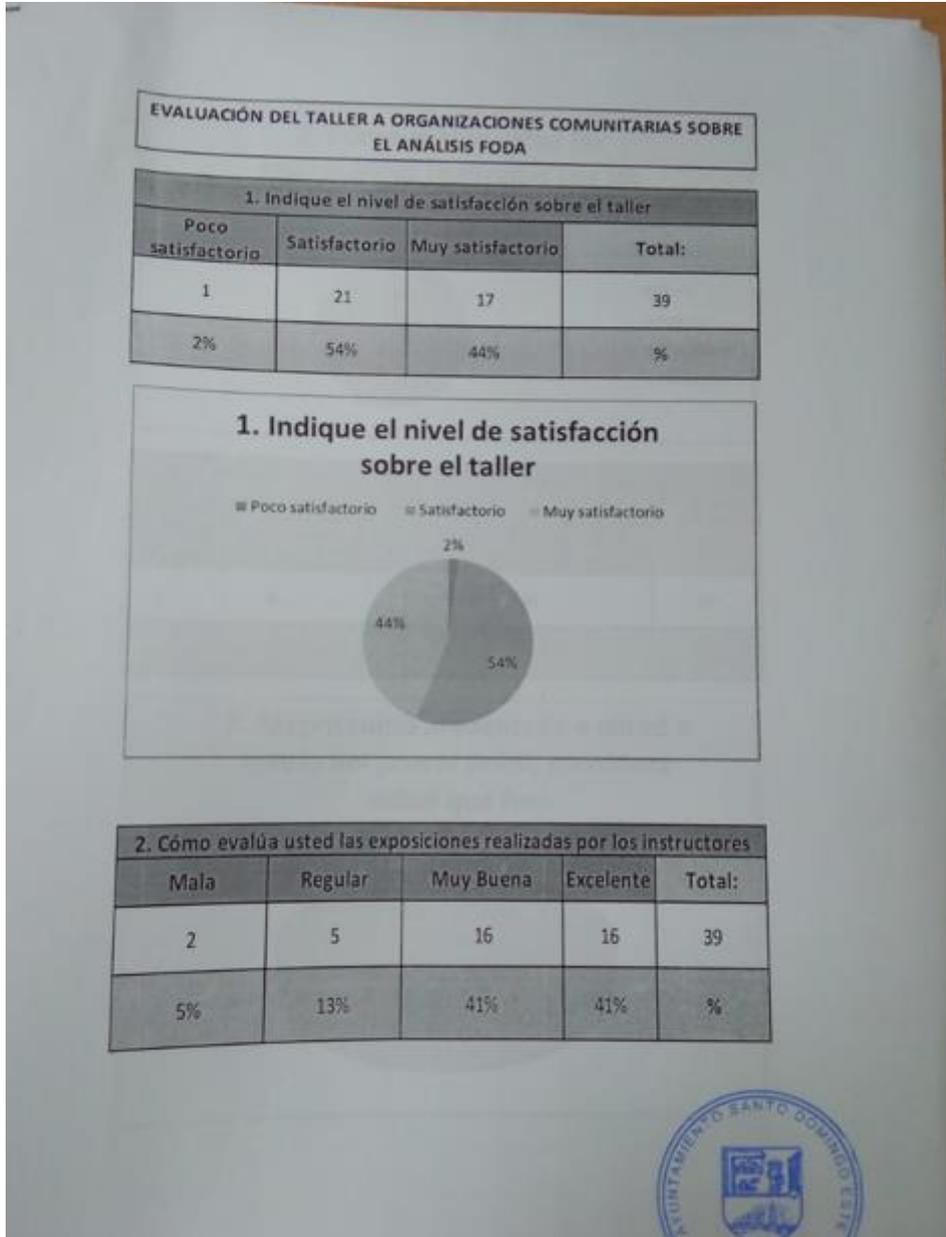
Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 16 de 53

Evidencia 4: Estadísticas Evaluación Taller FODA:





SUBCRITERIO 2.3 Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

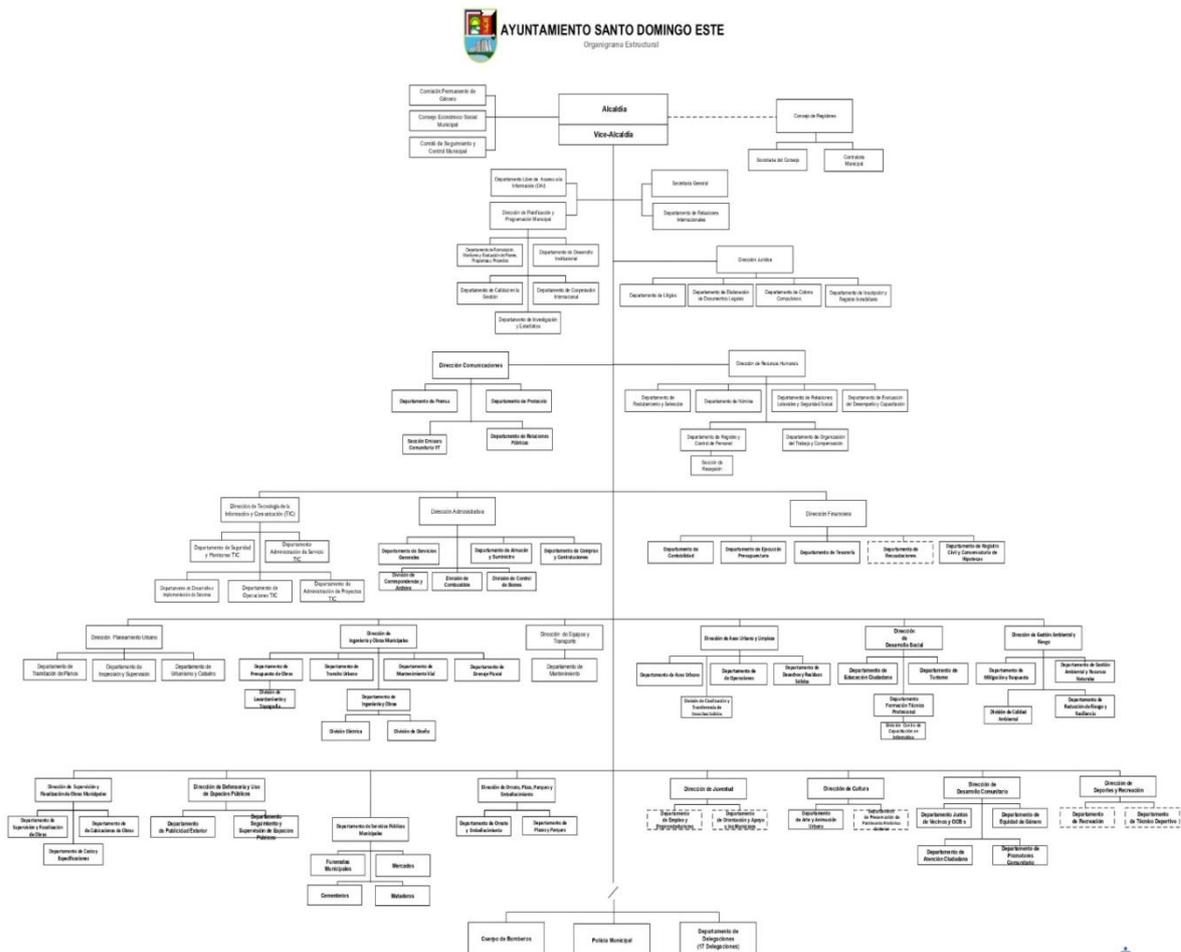
Numeral 1. Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.

Área de Mejora: La Estructura Organizativa actual está pendiente de aprobación.

Acción realizada:

- ✓ Se elaboró una nueva estructura orgánica, la cual está pendiente de aprobación.

Evidencia 1: Estructura Organizacional pendiente de aprobación.





Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 18 de 53

SUBCRITERIO 2.4 Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Numeral 6. Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.

Área de Mejora: No se evidencia el uso de indicadores para la mejora continua.

Acción realizada:

- ✓ Se conformó la Mesa de Seguimiento para el manejo de quejas y reclamos.
- ✓ Se están utilizando herramientas para la medición de los indicadores (Planner).
- ✓ Se están sacando estadísticas para validar el funcionamiento de los indicadores.

Evidencia 1: Comunicación Conformación Mesa de Seguimiento.





Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 19 de 53

Evidencia 2: Modelo de Indicadores utilizados en una de las Direcciones del ASDE.

ANEXO 2:
HERRAMIENTA PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE
HERRAMIENTA PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO
DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS
SANTO DOMINGO, RD

Fecha del monitoreo:
Realizado por:
Aprobado por:

Dimensiones	Estándares esperados	Nivel			Evidencias	Acciones de mejora
		Bajo	Mediano	Alto		
Condiciones de trabajo del personal	Las unidades de camiones se encuentran en buenas condiciones					
	El personal que presta el servicio de recolección dispone de uniformes, guantes y protecciones					
	El personal recoge todos los residuos colocados en los puestos de recolección					
Compromiso en tiempo	El servicio prestado cumple con los tiempos establecidos en las rutas y frecuencias					
	Se comunica a la comunidad las rutas y frecuencias de las unidades recolectoras					
Trato al ciudadano	Cuando existe una queja el personal muestra interés en solucionarlo					
	En el Ayuntamiento siempre el personal de las áreas de atención está disponible y accesible para atender los requerimientos de quejas y reclamos ciudadanos					
	El personal de recolección tiene buen trato con los ciudadanos					
	El personal de recolección es siempre amable con los ciudadanos					
Domino del trabajo	El personal del centro de llamadas es siempre amable con los ciudadanos					
	El personal tiene ofrece las informaciones correctas y suficientes para responder a las preguntas ciudadanas relacionadas con el servicio de recolección de basura					

Leyenda

- Bajo
- Mediano
- Alto





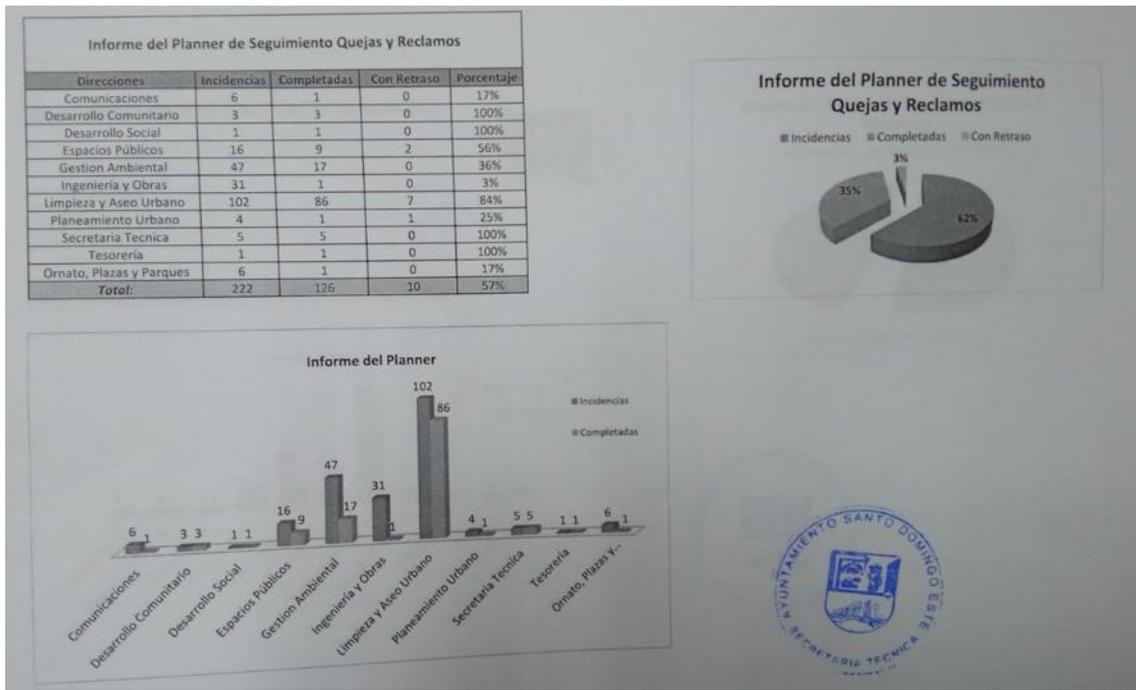
Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 20 de 53

Evidencia 3: Herramienta utilizada para el manejo de las quejas y reclamos, de acuerdo a los indicadores.





Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 21 de 53

CRITERIO 4: ALIANZA RECURSOS:

SUBCRITERIO 4.5 Gestionar la tecnología.

Numeral 2. Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

Área de Mejora: No se evidencia el monitoreo y evaluación sistemática de la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto.

Acción realizada:

- ✓ Se realizaron comunicaciones de ejecuciones de proyectos, su monitoreo constante y el estudio de factibilidad previo/post después de ocurrencias de riesgos inherentes.

Evidencia 1: Planilla dinámica de factibilidad para costos y efectividad.



Monitoreo y Evaluación Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

No.	Incidencia/Componente	Monitoreo	Evaluación	Factibilidad	Rentabilidad
1	Data Center	✓			
	Incremento Temperatura	✓	✓		
	Estado Crítico	✓	✓		
	Protocolo para colocar aire Precisión			No fue factible	
	Implementación del centro de datos/Daño en la infraestructura		✓		
2	Almacenar datos del ASDE en el Data Center del Estado Dominicano			Factible	✓
3	Análisis, diseño, implementación Proyecto Ciudad Inteligente con ayuda de la OPTIC			Factible	✓

1

Activar Wind



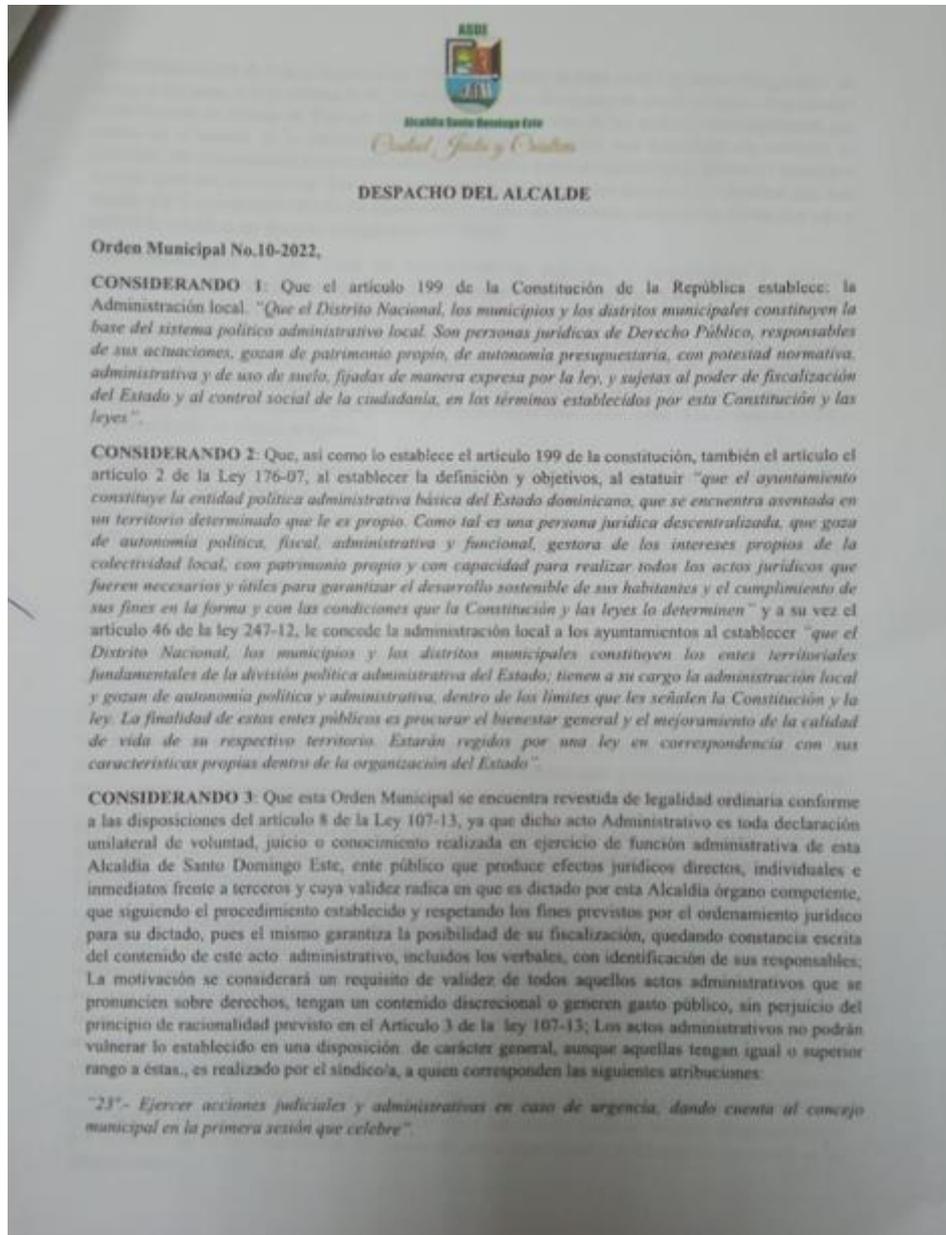
Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 22 de 53

Evidencia 2: Evidencia estudios y monitoreo de la plataforma tecnológica del ASDE por situaciones riesgosas.





CONSIDERANDO 4: Que la Dirección de Tecnología recibió un Data Center, al inicio de la gestión, en un estado delicado, solo 8 cámaras de 93 se visualizaban, la controladora de acceso no estaba funcionando correctamente, no existía un Firewall institucional que nos cubra de las grandes vulnerabilidades que existen en el mundo de la informática. De igual forma se recibió una institución sin servicios de impresión, sin comunicación a través de correos electrónicos y con un sistema administrativo y financiero licitado, pero sin implementar. Por lo que procedimos a implementar una serie de módulos que han surgido por la misma necesidad de los departamentos según sus funciones, en donde no existía una caja o control de cobros en las distintas dependencias del ASDE.

CONSIDERANDO 5: Que todas las herramientas de seguridad y comunicación se pusieron inmediatamente en marcha para que esta alcaldía tenga servicios óptimos. Luego de analizar dichos escenarios se realizó la recomendación de darle un mantenimiento al Data Center para normalizar sus operaciones, en la que se logró regularizar la seguridad perimetral de la institución (Firewall), el sistema de control de incendios, el sistema de control de acceso, una parte de las cámaras de video vigilancia del ASDE (86) y la reorganización de los IDPS. Sin embargo, debido a que, la empresa no pudo dar el servicio tal cual como se acordó, generó otros problemas en el Data center, entre ellas el daño del UPS y la sustitución de los bancos de batería.

CONSIDERANDO 6: Que en fecha veintiuno (21) del mes de junio del año dos mil veintidós (2022) el Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE), adquirió una póliza, de Seguro Todo Riesgo Equipos Electrónicos No.2-2815-0013238 con fecha de vencimiento veintiuno del mes de junio del año dos mil veintidós a Seguro Reservas, a través del intermediario Compañía Segucorp Corredores de Seguros, con un monto asegurado de treinta y un mil millones ciento treinta mil cuatrocientos ochenta y uno peso con cero centavos 00/100 (RD& 31,130,481.00) con una prima neta de setecientos dieciséis mil, un peso con cero cinco centavos 05/100 (RD\$716,001.05) y actualizada con un Impuesto de ciento catorce mil quinientos sesenta con diecisiete centavos 17/100 (RD& 114,560.17) para un total de ochocientos treinta mil quinientos sesenta y un pesos con veintidós 22/100 centavos (RD\$ 830,561.22) con una factura de renovación No.02469473.

CONSIDERANDO 7: Que el Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE), entregó a Seguros Reservas, una propuesta de solicitud de seguro que forma parte integrante de la Póliza, por lo que el seguro se comprometió previo pago a indemnizar al asegurado por cualquier daño o pérdida dentro de los límites que se expresan en el contrato y de acuerdo con las estipulaciones contenidas en el contrato.

CONSIDERANDO 8: A que en fecha nueve (09) del mes de Marzo del Año dos mil veintidós (2022), la aseguradora hizo un Informe de Incidencias Centros De Datos, dirigido al Ayuntamiento Santo Domingo Este, en el que detalla entre otras cosas lo siguiente:

"El miércoles 9 de marzo del año en curso, durante la madrugada, el servidor de monitoreo del Centro de Procesamiento de Datos del ASDE (Data Center), registró una alerta donde se evidencio un incremento en la temperatura y reducción en la humedad del mismo, afectando esto el funcionamiento de los aires de precisión, dicha incidencia es notoria en horas de la mañana donde los técnicos de la dirección de Tecnología del ASDE, se percataron que el Data Center se encontraba en un estado crítico para el funcionamiento de los equipos terminales, inmediatamente se procedió hacer el protocolo para la activación del aire de precisión y los resultados de este no fueron satisfactorios, por lo que se procedió hacer la mitigación de la temperatura del Data Center abriendo las puertas y colocando ventiladores para sacar el aire caliente, lo que permitió el acceso a aire fresco, luego se contactó el equipo técnico que participó en la implementación del centro de datos para ayudar a identificar los daños en la infraestructura.



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 24 de 53

Detalles del Incidente

Se registró una elevada temperatura en el centro de datos consecuencia de la salida de funcionamiento de los aires de precisión del Data Center, provocando diferentes eventos de categoría Críticos, dicho incidente provocó que los servidores entren en modo de seguridad y detuvo sus operaciones para la protección física de los mismos, además de la energía de respaldo que salió de manera repentina apagando en consecuencia los sensores de alerta, y el sobre calentamiento de los bancos de baterías provocó el colapso de estos servidores de monitoreo y alertas. Esta incidencia paralizó las funciones administrativas del ASDE y causó daños físicos de algunos componentes de la infraestructura. ” Este informe también detalla el impacto a la infraestructura.

CONSIDERANDO 9: A que a consecuencia del informe descrito anteriormente el Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE), a través de la empresa Tecni Ajustes Global, realizo una PRUEBA PÉRDIDA, con el reclamo No.407796, de fecha diez (10) del mes de octubre del año dos mil veintidós (2022) en el que la compañía Tecni Ajustes Global, oficina nombrada por Seguros Reservas S.A., estableció: que quedaba entendido y convenido indemnizar al Ayuntamiento Santo Domingo Este, por la suma de Dos millones seiscientos ochenta y seis mil trescientos ochenta y siete pesos con tres centavos (RD\$2.686.387.03), monto que surgió de la tabla de ajuste aplicada por la Aseguradora, para cubrir por todos los daños materiales y de toda índole causados por la Avería de Equipos electrónicos, que ocurrió en el local de la Carretera Mella Esq. San Vicente de Paul No.49, Los Mina Viejo, Santo Domingo Este, R.D., El 09/03/2022 riesgo asegurados bajo la póliza No. 2-2-815-00133238, de Todo Riesgo Equipos Electrónicos, de conformidad a las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza, acordadas y vigentes al momento del siniestro.

CONSIDERANDO 10: A que el monto indemnizado por la aseguradora no es suficiente para cubrir los gastos que conllevarían la implementación y los reparos que necesita el Data Center del Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE), para asegurar su óptimo funcionamiento, por lo que el ASDE decidió pedirle a la aseguradora que le depositara en las cuentas del ASDE la suma indemnizada en vez de la Aseguradora pagarlo directamente a la compañía propuesta por ellos, ya que el Ayuntamiento no contaba en esos momentos con todos los recursos faltante para cubrir el monto total que conlleva la implementación del Data Center.

CONSIDERANDO 11: Que el ayuntamiento Santo Domingo Este, suscribió un Acuerdo De Entendimiento Interinstitucional, con la Oficina Presidencial de Tecnología de La Información Y Comunicaciones (OPTIC), en el que esta última se compromete entre otras cosas a Almacenar Datos del ASDE, en la infraestructura tecnológica del Data center del Estado Dominicano, ofrecer al ASDE Consultoría y Acompañamiento tecnológico para el fortalecimiento de la plataforma tecnológica del ASDE y Acompañar al ASDE en el desarrollo y ejecución del proyecto Santo Domingo Este ciudad inteligente: 1-Análisis, diseño, implementación y gestión del proyecto 2- Acompañamiento en la presentación del proyecto, presupuesto y perisología necesaria. 3-acompañamiento en la solicitud y consecución de los fondos requeridos.

CONSIDERANDO 12: A que en el marco del acuerdo descrito anteriormente, la Oficina Presidencial De Tecnología De La Información Y Comunicaciones (OPTIC) decide colaborar y cubrir los recursos faltantes para la implementación del Data Center del Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE), para lo cual a través del Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE), se solicitó al Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE), que a través de la empresa Tecni Ajustes Global, realizo una PRUEBA PÉRDIDA, con el reclamo No.407796, de fecha diez (10) del mes de octubre del año dos mil veintidós (2022) en el que la compañía Tecni Ajustes Global, oficina nombrada por Seguros Reservas S.A., estableció: que quedaba entendido y convenido indemnizar al Ayuntamiento Santo Domingo Este, por la suma de Dos millones seiscientos ochenta y seis mil trescientos ochenta y siete pesos con tres centavos (RD\$2.686.387.03), monto que surgió de la tabla de ajuste aplicada por la Aseguradora, para cubrir por todos los daños materiales y de toda índole causados por la Avería de Equipos electrónicos, que ocurrió en el local de la Carretera Mella Esq. San Vicente de Paul No.49, Los Mina Viejo, Santo Domingo Este, R.D., El 09/03/2022 riesgo asegurados bajo la póliza No. 2-2-815-00133238, de Todo Riesgo Equipos Electrónicos, de conformidad a las Condiciones Generales y Particulares de la Póliza, acordadas y vigentes al momento del siniestro.



Center del Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE), con la condición de que el ASDE cubra con el monto indemnizado por la aseguradora, la parte inicial de dicho proyecto.

CONSIDERANDO 13: Que la Alcaldía Santo Domingo Este ha de Solucionar el problema suscitado con la implementación del Data Center, para asegurar su óptimo funcionamiento y la operatividad de la administración del AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO ESTE (ASDE), por lo que esta Alcaldía amparada en las disposiciones de la Ley 176-07, la cual establece en su numerales 23 y 27, del artículo 60, lo siguiente:

Artículo 60: La sindicatura es el órgano ejecutivo del gobierno municipal cuyo desempeño es realizado por el síndico/a, a quien corresponden las siguientes atribuciones:

"23"- Ejercer acciones judiciales y administrativas en caso de urgencia, dando cuenta al concejo municipal en la primera sesión que celebre".

CONSIDERANDO 14: Que el ayuntamiento es el órgano del gobierno del Municipio y está constituido por dos órganos de gestión complementarios, uno normativo, reglamentario y de fiscalización que se denominará Concejo Municipal, y estará integrado por los regidores/as, y un órgano ejecutivo o sindicatura que será ejercido por el alcalde/esa, los cuales son independientes en el ejercicio de sus respectivas funciones y estarán interrelacionados en virtud de las atribuciones, competencia y obligaciones que les confiere la Constitución de la República y la presente ley.

CONSIDERANDO 15: Que la Constitución Dominicana en su artículo 61, 9) El Estado definirá políticas para promover e incentivar la investigación, la ciencia, la tecnología y la innovación que favorezcan el desarrollo sostenible, el bienestar humano, la competitividad, el fortalecimiento institucional y la preservación del medio ambiente. Se apoyará a las empresas e instituciones privadas que inviertan a esos fines.

CONSIDERANDO 16: Que los Ayuntamientos son órganos del Estado con autonomía administrativa y financiera, con capacidad para suscribir convenios y acuerdos que el desarrollo de su demarcación territorial así lo amerite.

CONSIDERANDO 17: Que el artículo 11. de la ley 176-07 establece que los ayuntamientos tendrán plena capacidad jurídica para adquirir, poseer, reivindicar, permutar, gravar o enajenar toda clase de bienes, celebrar contratos, establecer y explotar obras y servicios públicos, obligarse, interponer los recursos establecidos y ejercitar las acciones previstas en las leyes.

CONSIDERANDO 18: Que la implementación del Data Center, tiene como objetivo, proveer a la institución de una plataforma tecnológica más moderna, segura, rápida, eficiente y eficaz, actualizándola de acuerdo a nuevos requerimientos tecnológicos y necesidades de la demanda la institución pública del estado en beneficio al ciudadano

CONSIDERANDO 19: La compañía Soluciones Eléctricas, S.R.L. (DEGHE), ha de realizar la implantación del Data Center del Ayuntamiento Santo Domingo Este (ASDE), contratado por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), bajo el Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo (PNUD), y el Ayuntamiento se compromete a entregar a esta compañía el monto pagado por Seguros Reservas, por concepto de indemnización a la alcaldía.

Vista: La Constitución de la República.



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 26 de 53

Vista: La Ley No. 163-01, que crea la Provincia Santo Domingo y el municipio Santo Domingo Este.

Vista: La Ley No. 176-07, del Distrito Nacional y de los Municipios.

Vista: La Ley No. 247-12, Orgánica de la Administración Pública.

Esta Alcaldía del Ayuntamiento Santo Domingo Este, en uso de sus facultades legales del numeral 23 del artículo 60 de la Ley 176-07:

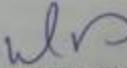
ORDEN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL:

PRIMERO: ORDENA al Director de Tecnología para que solicite una orden de pago, en favor de la compañía Soluciones Eléctricas, S.R.L. (DEGHE), por la suma de Dos millones seiscientos ochenta y seis mil trescientos ochenta y siete pesos con (RD\$2,686,387.03), monto que surgió de la indemnización pagada por Seguros Reservas, para cubrir los daños causados al Data Center. Todo esto de acuerdo a las consideraciones y motivaciones descritas en la presente Orden.

SEGUNDO: OTORGA, al Director de Tecnología del ASDE, mediante la presente Orden Administrativa Municipal un plazo no mayor de cinco (5) días laborales para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Orden.

TERCERO: AUTORIZA a la Secretaria General de este Ayuntamiento proceder a informar sobre esta Orden Municipal, al Honorable Concejo Municipal del Ayuntamiento Santo Domingo Este, de conformidad a las disposiciones del numeral 23 del artículo 60 de la Ley 176-07.

Dado en el Municipio Santo Domingo Este, Provincia Santo Domingo, al primer día (01) días del mes de Diciembre del año dos mil veintidós (2022).


Manuel Jiménez Ortega

Alcalde del Ayuntamiento Santo Domingo Este





Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 27 de 53

CRITERIO 5: PROCESOS:

SUBCRITERIO 5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Numeral 4. Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.

Área de Mejora: No se han definido Manuales de Políticas y Procedimientos para todas las áreas de la Institución

Acción realizada:

- ✓ Se han realizado numerosos Manuales de Políticas y Procedimientos para numerosas áreas del ASDE.

Evidencia 1: Pantallazos de Manuales y Procedimientos.

ASDE
Ayuntamiento Santo Domingo Este
Dirección Administrativa
RECIBIDO
GESTIÓN 2020-2024
FECHA: 21/11/22
POR: [Signature]

ASDE
Ayuntamiento Santo Domingo Este
Contraloría Municipal
"Año de la Creatividad y Limpieza Integral"
"Comprometidos con la Ley"

ALCALDÍA SANTO DOMINGO ESTE
RECIBIDO
SECRETARÍA GENERAL
FECHA: 21/11/22
POR: [Signature]

ASDE
Ayuntamiento Santo Domingo Este
SECRETARÍA TÉCNICA
RECIBIDO
FECHA: 21/11/2022
POR: [Signature]

CM. 2022-219
Santo Domingo Este,
[Date] de noviembre de 2022

Atención : Lic. Manuel Jiménez, Alcalde
: Directores, Encargados

Asunto: Remisión de Manual de Políticas y Procedimientos de Monitoreo y Evaluación de los Controles Internos.

Después de un cordial saludo y con la finalidad de continuar avanzando en los procesos, remitimos el Manual de Políticas y Procedimientos de Monitoreo y Evaluación de los Controles Internos.

Hacemos esto, de acuerdo al Art. 154, Literal (b) de la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios.

Sirva la misma para los fines correspondientes,

Muy Atentamente,

Lic. José Acosta Marte,
Contraloría Municipal



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 28 de 53

2022

Manual de Políticas y Procedimientos de Monitoreo y Evaluación de los Controles Internos.



Alcaldía Santo Domingo Este
Ciudad Justa y Creativa

Octubre, 2022



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 29 de 53



Fecha de Efectividad: Octubre/2022

Código Documento: ASDE-CM-16

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE MONITOREO Y
EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES

Página 2 de 14



Municipalidad Santo Domingo Este
Ciudad Justa y Creativa

ELABORADO POR:

José Acosta Marte

Encargado de Normas y Procedimientos



REVISADO Y APROBADO POR:

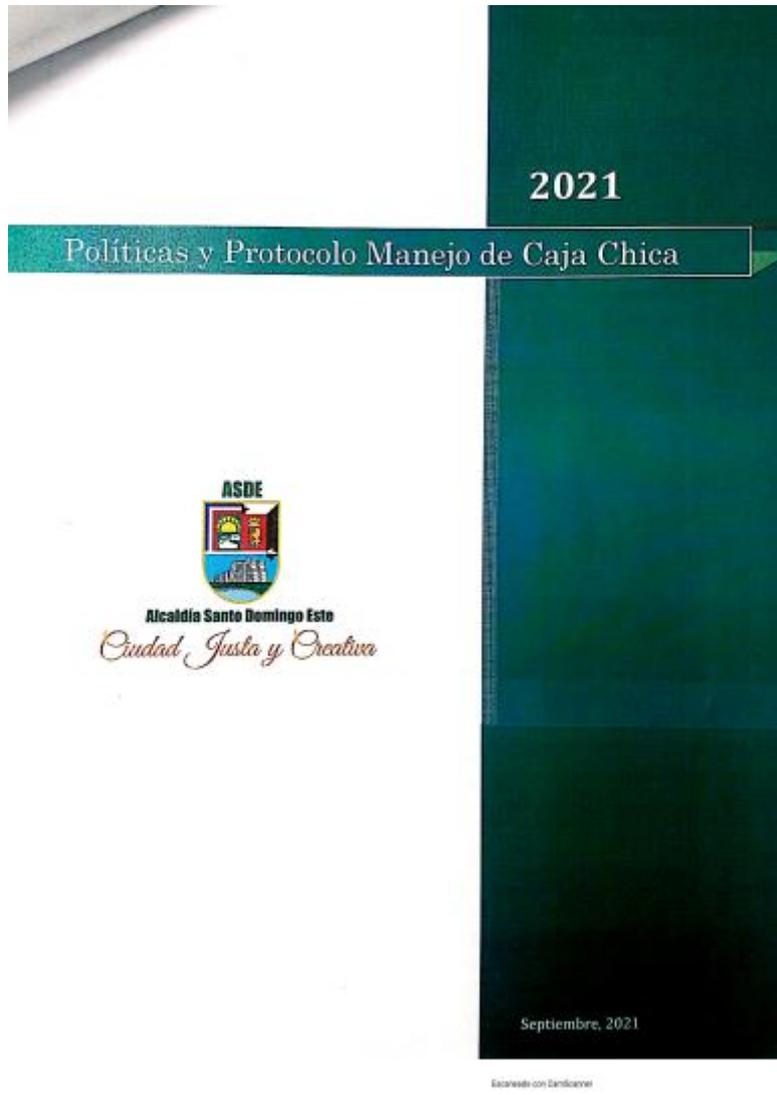


Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 31 de 53





Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 32 de 53





Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 33 de 53

SUBCRITERIO 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Numeral 2. Desarrolla su 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, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.

Área de Mejora: 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.

Acción realizada:

- ✓ Tenemos una encuesta digital diseñada a nivel institucional.
- ✓ Hemos desarrollado el área de servicios municipales más completa de la República Dominicana, con tecnología de último nivel.
- ✓ Se ha diseñado la mesa de seguimiento para estar en constante seguimiento de las quejas y reclamos, y así mejorar los servicios y productos con estándares de gran calidad.



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 34 de 53

Evidencias: Pantallazos de encuestas, comunicaciones; así como fotos de nuestras oficinas de servicios municipales.

ilter

Encuesta de Satisfacción Ciudadana

2

Show all 2 attachments (158 KB)

Save all to OneDrive - Ayuntamiento Santo Domingo Este Download all

Buenos días,
Un saludo cordial, adjunto el link de acceso de la encuesta de Satisfacción Ciudadana.
<https://forms.office.com/r/8Um4w45Hf4>



Preguntas Respuestas 2

 Ayuntamiento Santo Domingo Este
Trabaja, Juntos y Crece

Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Enfocada a medir la percepción ciudadana de los servicios brindados por el ASDE. (Muestreo)

1. ¿Como mide la calidad del servicio brindado por el Ayuntamiento? *

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Insatisfecho

2. Usted ha visitado el ASDE en los últimos 8 meses? *

- Si
- No

3. ¿Cómo considera el trato y cortesía por parte del personal del ASDE, al momento de solicitar un servicio? *

- Excelente
- Bueno



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 36 de 53

Preguntas

Respuestas 2

3. ¿Cómo considera el trato y cortesía por parte del personal del ASDE, al momento de solicitar un servicio? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Insatisfecho

4. ¿Cómo evalúa los demás servicios que brinda el ASDE (Estado de calles, construcción de obras, condición de mercado.....) *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Insatisfecho

5. ¿Se siente satisfecho/a con el servicio brindado por el Ayuntamiento? *

- Si
- No

+ Agregar nuevo



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 37 de 53



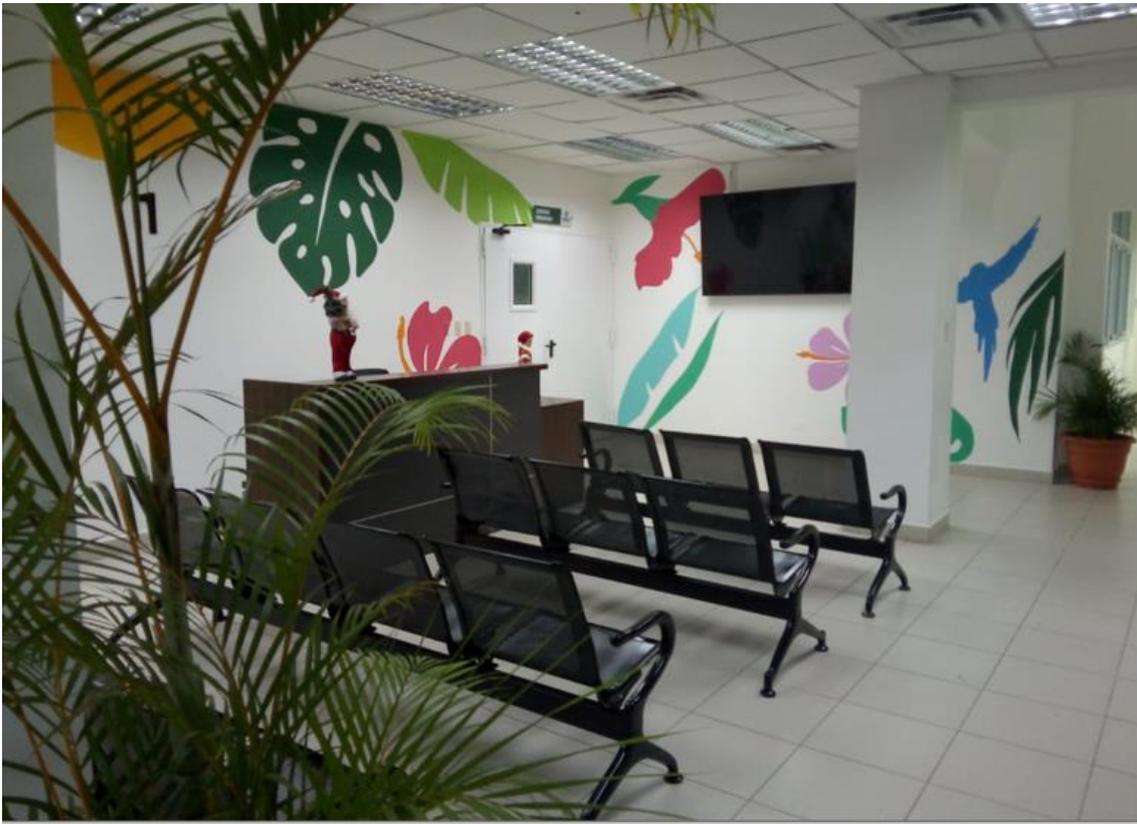


Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 38 de 53





Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 39 de 53

ASDE

Alcaldía Santo Domingo Este
Ciudad Justa y Creativa
AÑO DE LA CREATIVIDAD Y LIMPIEZA INTEGRAL
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN

ASDE-DPP-252 -22
25 de Julio del 2022

A: Lic. Manuel Jiménez
Alcalde Municipal

Via: Ing. Anibal Arias Disla
Director Planificación y Programación

Asunto: Primer Informe Mesa de Seguimiento Quejas y Reclamos

Después de un cordial saludo, le remitimos nuestros avances con relación a la Mesa de Seguimiento de Quejas y Reclamos:

1. Reuniones: 8 

Se han realizado constantemente reuniones para darle seguimiento al control y desarrollo de las Quejas y Reclamos en toda la Institución.

- ✓ Reunión 1: Resumen Datos Contact Center.
- ✓ Reunión 2: Creación Planilla Quejas y Reclamos.
- ✓ Reunión 3: Coordinación y elección del Enlace de cada Dirección.
- ✓ Reunión 4: Seguimiento y Control de Enlaces programación de reunión informativa a todos los enlaces.
- ✓ Reunión 5: Tipificación de Quejas por parte de Contact Center, coordinación de capacitación para los Enlaces.
- ✓ Reunión 6: Verificación con listado de enlaces que enviaron información (tipos de quejas, encuesta de satisfacción por programar).
- ✓ Reunión 7: Encuesta de Satisfacción, coordinación con Dirección de Desarrollo Comunitario.

Se han realizado reuniones de coordinación de herramientas Planner por parte de los Enlaces.



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 40 de 53

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

SUBCRITERIO 6.2 Mediciones de Rendimiento (desempeño), en relación a:

1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:

1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.

Área de Mejora: No se evidencia el uso de indicadores para la medición del tiempo de espera al hacer un reclamo, o solicitar un servicio.

Acción realizada:

- ✓ Se han desarrollado indicadores para establecer tiempo de compromiso/tiempo de espera para solución.

Evidencia 1: Pantallazos información:



Tipificación de Quejas y Reclamos

Direcciones

Tipo de queja	Tiempo de respuesta	Dirección
Taller de pintura y desabolladora de vehículos al aire libre.	5 Días	Gestión Ambiental y Riesgo
Tuberías derramando aguas residuales.	5 Días	
Árbol derramándose en la vía pública.	3 Días	
Metalera produciendo contaminación acústica del aire y el suelo.	5 Días	



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 41 de 53

Criadero de animales domésticos en centro habitados (cerdos, vacas, gallos, etc).	4 Días	
Limpieza de colector	20 Días	Ingeniería y Obras
Limpieza de filtrante	?	
Construcción de filtrante	?	
Construcción de colector	?	
Reparación de badenes	?	
Reparación de colectores	?	
Colocación tapas de colectores	?	
Colocación tapas de filtrantes	?	
Limpieza de sépticos	7 Días	
Acumulación de aguas negras	?	
Bacheo o asfaltado de calles	?	
Rotulación de calles	?	
Instalación de luminarias	?	
Reparación de luminarias	?	
Reparación de aceras	?	
Reparación de contenes	?	
Linderos (Dpto. Inspección y Conflictos)	4 Días (Primera Etapa)	Planeamiento Urbano
Corte de árboles (por impuestos)	8 Días	Ornatos, Plazas y Parques
Corte de árboles (por prevención)	15 Días	
Corte de árboles caido	Dentro de las 24 horas	
Limpieza de area verde	10 Días	



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 42 de 53

Limpieza de instalaciones deportivas	10 Días		
Limpieza de iglesias	10 Días		
Limpieza de multiuso	10 Días		
Limpieza calles y avenidas	10 Días		
Limpieza de dispensario medicos	10 Días		
Limpieza de escuela	10 Días		
Perforación o Limpieza de pozos filtrantes	24 Horas		
Ocupación de los Espacios Públicos	72 Horas		
Negocios informales: Venta de frutas, venta de empanadas, venta de jugos, venta de chimi, entre otros.	72 Horas		
Talleres de ebanistería y mecánica.	72 Horas		
Vendedores informales / ambulantes.	72 Horas		
Escombros por construcciones.	72 Horas		
Colocación de publicidad irregular	72 Horas	Espacios Públicos	
Ocupación de áreas verdes.	72 Horas		
Remoción de aceras sin autorización	72 Horas		
obstrucción de aceras	72 Horas		
Cierres de calles	72 Horas		
Vehículos tipos chatarras, ocupando Espacios Públicos.	72 Horas		
Materiales de construcción	72 Horas		
Excavación en los espacios públicos	72 Horas		
El camión no está pasando	1 Día		Limpieza y Aseo Urbano
Hay un perro muerto	2 Horas		
El camión no pitó bocina	1 Día		



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 43 de 53

Camión dañado	2 Horas	
El camión paso de largo	1 Día	
El camión paso pero se llenó	1 Día	
El camión paso muy rápido	1 Día	
El camión sólo llegó hasta la esquina	1 Día	



3. Resultados relacionados con la participación de los grupos de interés y la innovación.

2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).

Área de Mejora: No se evidencia el número de quejas recibidas VS número y resultados de las acciones implementadas.

Acción realizada:

- ✓ Se han realizado estadísticas para tener el número de quejas e incidencias, con resultados implementados.

Evidencia: Pantallazos información:

Informe del 18 de Julio al 18 de Agosto 2022				
Direcciones	Incidencias	Completadas	Con Retraso	Porcentaje
Espacios Públicos	12	5	4	42%
Gestión Ambiental	23	8	6	35%
Ing. Y Obras	29	1	28	3%
Limpieza y Aseo Urbano	87	73	5	84%
Total:	151	87	43	58%



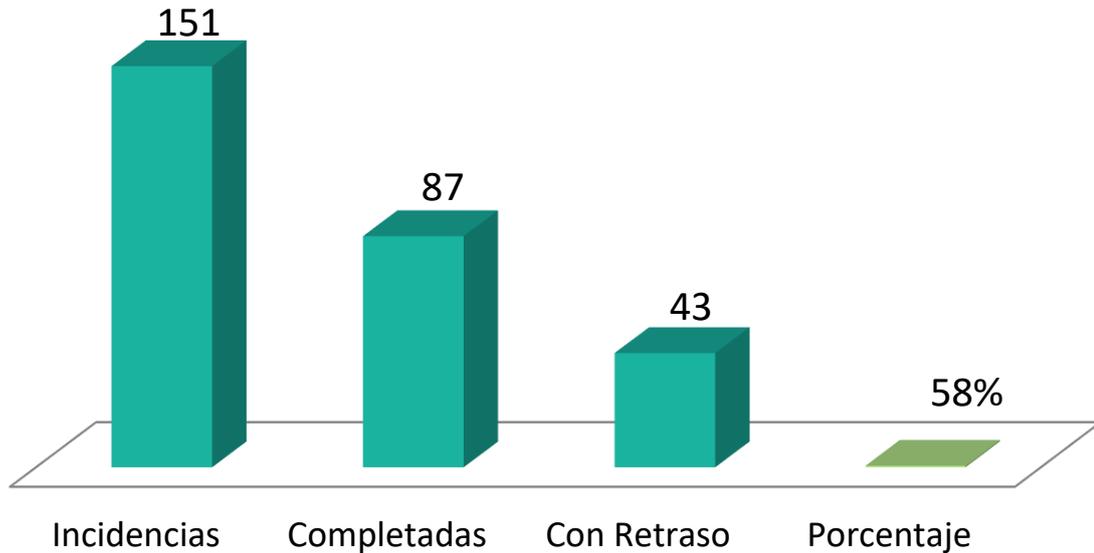
Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 45 de 53

Informe Seguimiento de Quejas y Reclamos del 18 de Julio al 18 de Agosto 2022



Quejas tomadas y respuestas con fotos.

Espacios Públicos

Muro-Carlos-Santiago
Completada el 25/08/2022 por Dirección Espacios Públicos

Dirección Espacios Públicos

Ocupación de los Espacios Públicos

Depósito: Incidencias

Progreso: Completada

Prioridad: Media

Fecha de inicio: 08/08/2022

Fecha de vencimiento: 12/08/2022

Repetir: No se repite

Notas Mostrar en la tarjeta

Construcción de muros en la acera, aprovech Domingo para construir dichos muros. Ya tiene jardinera en el medio de la acera y pretende seguir al frente de la casa señalada.
Calle 17D #18 Los Mina Sur
Carlos Santiago 829 285 0190

Lista de comprobación

Agregar un elemento



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 46 de 53

Agregar datos adjuntos



Dirección Espacios Públicos

25 de agosto de 2022 12:43

se notifico , el municpe se dirigio a la alcaldia. se hablo con el y este procedio a quitar los muros dejando las matas



Información ASDE

8 de agosto de 2022 10:12

Gestión Ambiental

Solar abandonado - Jaime

Completada el 03/11/2022 por Gestión Ambiental



Gestión Ambiental



Solar Baldios



Escombros



Depósito

Incidencias



Progreso

Completada



Prioridad

Media



Fecha de inicio

25/08/2022



Fecha de vencimiento

09/11/2022



Repetir

No se repite



Notas

Mostrar en la tarjeta

Solar abandonado el propietario lanza basura en el mismo y no ha querido limpiarlo, denunciante dice hay plagas saliendo de ahí
Calle 13 Esq call10. Isabelita S <https://goo.gl/maps/SA4DdEWGGCmyX8i8>
Jaime G Shartzter 809-915-3654

Peraíta le llaman al encargado del solar
(849) 220-3145, este es su telefono.

Lista de comprobación

Agregar un elemento

Datos adjuntos

Agregar datos adjuntos



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 47 de 53

Ingeniería y Obras

Abel Matos

Completada el 13/10/2022 por Ingeniería y Obra

IO Ingeniería y Obra

Agregar etiqueta

Depósito

Incidencias

Progreso

Completada

Prioridad

Urgente

Fecha de inicio

04/10/2022

Fecha de vencimiento

10/10/2022

Repetir

No se repite

Notas

Mostrar en la tarjeta

Sector: Los Mina
C/ Marco Del Rosario, esquina C/ 15
Tel: 809-224-0146

Lista de comprobación

Agregar un elemento

Lista de comprobación

Agregar un elemento

Datos adjuntos

IO Ingeniería y Obra

13 de octubre de 2022 11:39

Se limpiaron 4 colectores



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 48 de 53

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

SUBCRITERIO 8.2 Mediciones del rendimiento organizacional.

Numeral 4. Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.

Área de Mejora: No se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.

Acción realizada:

- ✓ Hemos involucrado a todas las personas, aceptando a las minorías y dando oportunidad a los más desfavorecidos.
- ✓ Hemos Hecho cursos, marchas para concientización de la población.



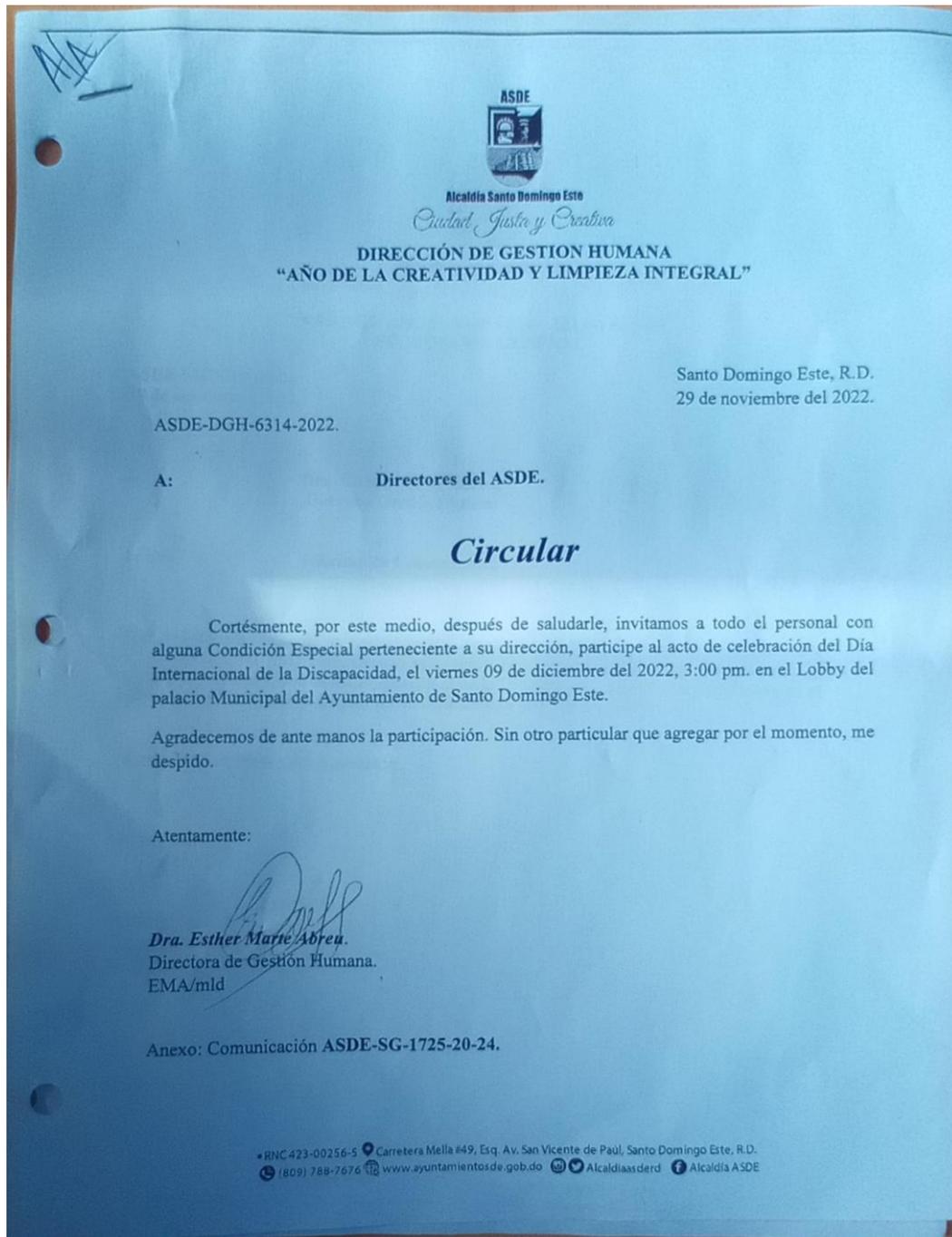
Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 49 de 53

Evidencias: Comunicaciones y convocatorias realizadas:





Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 50 de 53


Alcaldía Santo Domingo Este
Ciudad Justa y Creativa
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA
“AÑO DE LA CREATIVIDAD Y LIMPIEZA INTEGRAL”

Santo Domingo Este, R.D.
23 de noviembre del 2022.

ASDE-DGH-6244-2022.

CIRCULAR

A : Todo el Personal

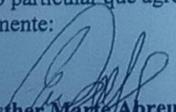
Asunto : Convocatoria

Cortésmente, luego de un afectuoso saludo, tengo a bien informales que el día 25 de noviembre se celebra el “Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer”, en conmemoración del asesinato de la Hermana Mirabal; luego del izamiento de la Bandera nuestro Sr. Alcalde el Lic. Manuel Jiménez estará manifestando unas palabras referente a este día.

Para sus conocimientos y fines de lugar, sin más que agregar me despido.

Atentamente:

Sin otro particular que agregar por el momento, me despido,
Atentamente:


Dra. Esther Martí Abreu.
Directora de Gestión Humana.
EMA/ml.d.




Día Internacional
Eliminación de la Violencia
contra la Mujer
23.noviembre

* RNC 423-00256-5 Carretera Mella #49, Esq. Av. San Vicente de Paul, Santo Domingo Este, R.D.
(809) 788-7676 www.ayuntamientosde.gob.do Alcaldías d'erd Alcaldía ASDE

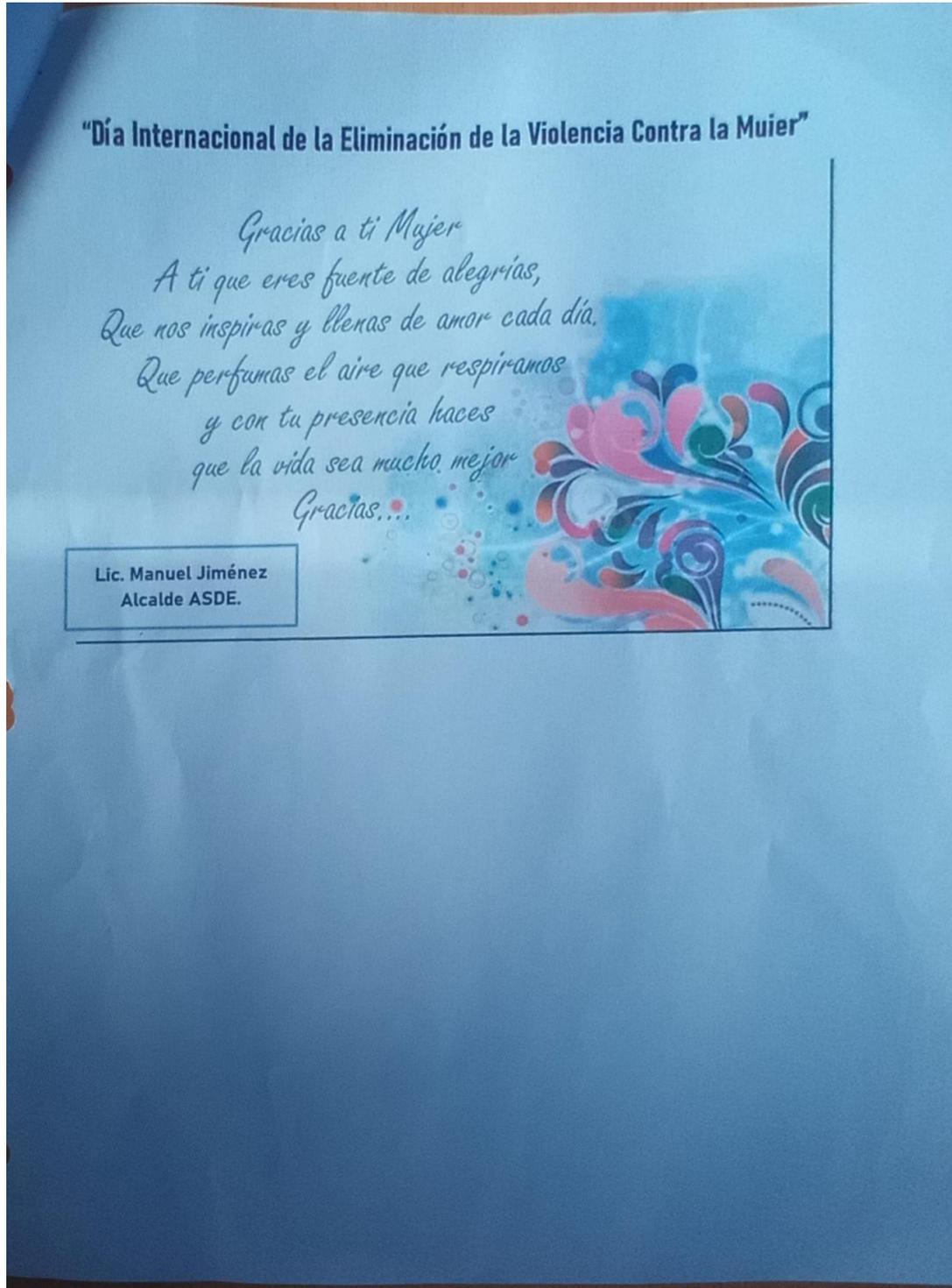


Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 51 de 53



Buscan mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad

Está aquí: [Inicio](#) / [Noticias](#) / [Buscan mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad](#)

 Imprimir  Correo



Alcalde Manuel Jiménez favorece iniciativas en favor de personas con discapacidad : Ayuntamiento Municipal de...

[Visitar](#)



Fecha de Efectividad: Diciembre/2022

Informe de Avance

Informe de Avance de Implementación CAF 2022-2023

Página 53 de 53

V. Conclusiones

Al realizar esta valoración se puede verificar que de los puntos y objetivos propuestos se han cumplido por completo un **72%**; y **28%** pendiente en agenda para trabajar. Cabe destacar, que además de todos los puntos contenidos en el Plan de Mejora 2022-2023, hemos tocado otros puntos que no están contemplados, pero que son primordiales en el marco de la calidad de toda institución.

“Por una *Ciudad Justa y Creativa*”.