



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ALCADÍA SANTO DOMINGO NORTE 2026

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de verificación	Comentarios
							Inicio	Fin					
1	1	1.1 (5)	Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyo en los reglamentos establecidos para empresas, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos	Elaboración de un código de ética.	Establecer los principios y valores que guían la conducta de los colaboradores.	Crear el código de ética e Implementación y difundir.	Ene. 2026	Nov. 2026	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de reuniones realizadas y avance de la creación del Código.	Dirección de Recursos Humanos / Dirección de jurídica / Dirección Planificación y Desarrollo	Resolución de aprobación, Manual código de ética creado.	N/A
2	1	1.3 (2)	1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Creación del código de ética.	Elaboración del borrador del Código de Ética.	Realizar reuniones periódicas para informar las normas y reglamentos que rigen el comportamiento de los colaboradores de la alcaldía mediante el Código de Ética.	Ene. 2026	Nov. 2026	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de reuniones realizadas y avance de la creación del Código.	Dirección de Recursos Humanos / Dirección de jurídica /Dirección Planificación y Desarrollo	Informe de Avance del Código., Resolución de aprobación.	N/A
3	6	6.1 (4)	Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	Elaborar una encuesta donde pueda arrojar información de cómo los munícipes/clientes perciben los diferentes canales de la Alcaldía en cuanto a confianza, transparencia de todos los servicios brindados.	Obtener información concreta de la valoración de nuestros usuarios sobre los servicios ofrecidos en nuestros canales.	Crear una encuesta para obtener información concreta de la apreciación del munícipe sobre nuestros canales de servicio e información.	Ene. 2026	Nov. 2026	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de encuestas realizadas y porcentaje de munícipes encuestados	Dirección Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología /Dirección de Comunicaciones	Informe de encuesta.	N/A
4	6	6.1 (6)	La Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Realizar encuesta para medir la opinión de los munícipes	Conocer la opinión de los munícipes para implementar planes de mejora a las demandas de los mismos.	Realizar formulario para encuesta de medición y evaluación de los munícipes para la evaluación de los servicios de la gestión y analizar los resultados de cara a implementar plan mejoras.	Ene. 2026	Nov. 2026	Porcentaje de ciudadanos encuestados	Cantidades de Opiniones registradas	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología / Dirección de Comunicaciones	Informes avance sobre opiniones minutas de reuniones y listado de participantes.	N/A
5	6	6.1 (7)	Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.	Realizar encuesta para medir la opinión de los munícipes	Evaluar el uso suministrado de la tecnología para mejorar oferta, atención y trabajo.	Elaborar una encuesta a los munícipes para medir el uso de la tecnología para mejorar los servicios.	Ene. 2026	Nov. 2026	Recursos Humanos/ Recursos Tecnológicos	Porcentaje de munícipes encuestados	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de TICs / Dirección de Comunicaciones	Informe de encuesta.	N/A
6	9	9.2 (2)	Mejoras e innovaciones de procesos.	Renovación y actualización del manual de procesos y procedimientos de la alcaldía.	Actualizar el manual de procesos y procedimientos de acuerdo a los cambios que surjan. (Programas, canales, Procesos)	Levantar y actualizar los procesos en las diferentes direcciones.	Ene. 2026	Nov. 2026	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de procesos actualizados y levantados.	Dirección Planificación y Desarrollo	Informe de actualización del Manual de procesos y procedimientos.	N/A
7	7	7.2(5)	Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.	Realizar Plan de Capacitación para mejorar el servicio brindado al ciudadano / cliente.	Brindar un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos / clientes.	Realizar un plan de capacitación según las necesidades del personal e implementar .	Ene. 2026	Nov. 2026	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidades de empleados capacitados	Dirección de Recursos Humanos	Listados de participantes, Informe de Capacitación.	N/A
8	6	6.1(3)	Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).	Realizar encuesta para medir la opinión de los munícipes	Conocer la opinión de los usuarios / munícipes sobre la valoración de ser tomados en cuenta en cuanto a las decisiones en la institución.	Realizar medición para obtener información sobre la participación de los munícipes.	Ene. 2026	Nov. 2026	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de encuestas realizadas y porcentaje de munícipes encuestados	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de TICs / Dirección de Comunicaciones	Informe porcentual de encuesta de satisfacción a los Munícipes	N/A
9	5	5.1(8)	Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Crear programa de Back up y monitoreo para resguardar los datos.	salvaguardar la información digital para protegerla de la corrupción, el robo o el acceso no autorizado .	Revisar, crear, monitorear y dar seguimiento a los procesos para garantizar la protección de datos.	Ene. 2026	Nov. 2026	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de Copias de seguridad creadas de manera continua.	Dirección de TICs	Programas Implementados.	N/A