GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
VIVIENDA
Y EDIFICACIONES

Responsable: Carolina Fermin
Dependencia: Dirección de Atención al Usuario

PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											11		12		
									Cronograma											Gestión de Riesgo		Recursos		
									T-I			T-II			T-III			T-IV				No-Financiero	Financiero	
ID	Objetivos Estratégicos	Resultados esperados	Indicador Operativo	Producto	Descripción del producto	Actividades	Medio de Verificación	Responsable y Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Riesgo asociado	Acción de mitigación		Requerimientos	RD$
	Implementar un Sistema de Gestión de la Excelencia fomentando la mejora continua, asegurando la satisfacción de los grupos de interés y el desempeño institucional.	Garantizar la asistencia oportuna y efectiva a la demanda de servicios, incrementando la satisfacción del cliente/usuario.	% de satisfacción del cliente/usuario por el servicio ofrecido	Atención a las solicitudes de servicios presenciales presentadas por los ciudadanos/usuarios.	Atención brindada a los ciudadanos/usuarios que de manera presencial demandan de los servicios ofrecidos por la institución, asegurando el fiel cumplimiento de los criterios de calidad establecidos en la prestación del servicio.	1- Recibir las solicitudes de servicios presenciales.	Reporte mensual de solicitud de servicios presenciales	Gabriela Goico																
						2-Actualización de los datos de usuarios / Validación de contactos.	Reporte trimestral de actualizacion de datos de usuarios	Gabriela Goico																
						3- Asegurar las normas de cortesía y de calidad en la atención atraves de monitoreos aleatorios al personal	Resultados trimestrales de evaluaciones al personal de atencion	Gabriela Goico																
						4- Recibir y orientar a los diferentes visitantes que recibe la institucion.	Reporte trimestral de visitantes	Gabriela Goico																
						5- Brindar/tramitar respuesta oportuna a las solicitudes de servicios, (Llamar a los usuarios para suministrar la respuesta ofrecida por el departamento responsable y	Reporte trimestral de flujo y tramite de servicios presenciales	Gabriela Goico																
				Atención a las solicitudes de servicios "No presenciales" presentadas por los ciudadanos/usuarios.	Atención brindada a los ciudadanos/clientes que de manera teléfonica o virtual demandan de los servicios ofrecidos por la institución, asegurando el fiel cumplimiento de los criterios de calidad establecidos.	1- Recibir las solicitudes de servicios de manera teléfonica y canales alternos.	Reporte trimestral de solicitud de servicios no presenciales	lo Fermin																
						2-Actualización de los datos de usuarios / Validación de contactos.	Reporte trimestral de actualizacion de datos de usuarios	lo Fermin																
						3- Recibir y tramitar las llamadas a las distintas unidades de la institución.	Matriz de solicitud de servicios	lo Fermin																
						4- Diseñar medio de verificacion del funcionamiento de los canales alternos de servicios.	Propuestas de reportes	lo Fermin																

				Realizar Encuesta de Satisfacción Ciudadana.	Consiste en medir el nivel de satisfacción de los servicios brindados que se ofrecen en el ministerio a los ciudadanos.	1-Coordinar reunión con la dirección estadística y el departamento de calidad para el diseño de la fichas técnicas de las encuestas. 1.1. Solicitud de la data a las áreas con servicios comprometidos.	Correo de Solicitud/Minuta de Reuniòn	Carolina Steffani/ Cinthia Sánchez														
						2- Levantamiento de información mediante encuestas realizadas a los usuarios. 2.1. Realizar encuesta a los usuarios.	Informe de encuesta	Carolina Steffani														
						3-Realización de informe de resultados en conjunto con la dirección estadística.	Informe de resultados de las encuestas/ Cuestionario de encuestas	Carolina Steffani														
						4-Plan de mejora de encuesta de satisfacción de los usuarios. 4.1 Seguimiento al plan de mejora de la encuesta de satisfacción de los usuarios.	Plan de mejora/ Correo de Seguimiento	Carolina Steffani/ Cinthia Sánchez														

Ing. Henry González
Director de Planificación y Desarrollo

VIVIENDA Y EDIFICACIONES
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
Santo Domingo, D.N.