



PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL ALCADÍA SANTO DOMINGO NORTE 2024-2025

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	1.3 (punto-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 realice la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Crear el 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.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de reuniones realizadas y avance de la creación del Código.	Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Legal / Dirección Planificación y Desarrollo	Informe de Avance del Código.	NA
2	2	2.3 (punto-5)	Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal)	Elaborar un plan donde se pueda medir y evaluar los logros de la Alcaldía traslados en el Plan Operativo Anual.	Darle cumplimiento a las asignaciones programadas en el POA.	Realizar una evaluación donde se pueda medir trimestralmente los avances de las metas establecidas en el POA.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de evaluaciones realizadas anualmente y % de Direcciones evaluadas.	Dirección Planificación y Desarrollo	Informes de evaluación realizada.	NA
3	3	3.2 (punto-8)	Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Realizar talleres y actividades para el personal de la institución con enfoque de género.	Ayudar a comprender más profundamente tanto la vida de las mujeres como la de los hombres y las relaciones que se dan entre sí.	Coordinar las instituciones afines, actividades y talleres con enfoque de género.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos/ Recursos Tecnológicos	Cantidad de talleres realizados y % de participantes según género.	BRRI y División de Género	Listado de Asistencia.	NA
4	6	6.1 (punto-4)	Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los municipios/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 municipios/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 municipio sobre nuestros canales de servicio e información.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de encuestas realizadas y porcentaje de municipios encuestados.	Dirección Planificación y Desarrollo / Dirección de Tecnología	Informes de encuestas realizadas.	NA
5	6	6.1 (punto-6)	La Agilidad de la organización. La opinión de los municipios sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Realizar encuesta para medir la opinión de los municipios	Conocer la opinión de los municipios para implementar planes de mejora a las demandas de los mismos.	Realizar formulario para encuesta de medición y evaluación de los municipios para la evaluación de los servicios de la gestión y analizar los resultados de cara a implementar plan mejoría.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Porcentaje de ciudadanos encuestados	Cantidad de Opiniones registradas	Dirección de Planificación y Desarrollo	Informes avance sobre opiniones , minuta de reuniones y listado de participantes.	NA
6	6	6.1 (punto-7)	Digitalización en la organización. La opinión de los municipios sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.	Realizar encuesta para medir la opinión de los municipios	Evaluar el uso suministrado de la tecnología para mejorar oferta, atención y trabajo.	Elaborar un formulario que nos permita obtener la información solicitada para cumplir dicha función.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos/ Recursos Tecnológicos	Porcentaje de municipios encuestados	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de TICs	Informe de encuesta.	NA
7	6	6.2 (punto-2)	Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.	Brindar las informaciones solicitadas necesarias, debidamente actualizadas en nuestro portal de transparencia.	Ofrecer las informaciones exigidas por nuestros usuarios internos y externos.	Solicitudes de información que se realicen presencial y por el portal.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos/ Recursos Tecnológicos	Cantidad de solicitudes registradas.	OM	Panel del portal de transparencia.	NA
8	7	7.1 (punto-9)	La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.	Elaborar una encuesta donde se pueda medir la opinión del personal sobre el tiempo que se toma la adaptación de los procesos y cambios dentro de la alcaldía.	Ver y analizar la percepción del personal sobre los cambios existentes en la alcaldía. Ver procesos, procedimientos y cambios.	Realizar una encuesta interna a los colaboradores con el fin de analizar si las normas y procesos son flexibles al cambio.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad del personal encuestado	Dirección de Planificación / Recursos Humanos	Informes de encuestas realizadas	NA
9	7, part2	7.1 (sub-punto 3)	El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.	Elaborar encuesta de satisfacción a los colaboradores sobre las capacitaciones ofrecidas por la alcaldía.	Conocer la opinión de los colaboradores sobre las capacitaciones ofrecidas para el crecimiento del personal.	Elaborar encuesta trimestral a los colaboradores para evaluar el proceso de capacitación ofrecido por la alcaldía.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad del personal encuestado	Dirección de Planificación / Recursos Humanos	Informes de encuestas realizadas	NA
10	7, part2	7.1 (punto-6)	El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	Identificar aquellos empleados que mediante su esfuerzo y trabajo continuo alcanzan los objetivos propuestos.	Reconocer los buenos resultados de los trabajadores grupales	Realizar evaluaciones en los diferentes áreas a fin de reconocer e identificar grupos y colaboradores grupales.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Dirección de Recursos Humanos.	Cantidad de personas reconocidas.	Dirección de Planificación y Desarrollo	Reconocimiento de personal.	NA
11		8.2 (punto-2)	Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.	Crear calendario de reuniones para planificar más eventos y actividades en las que las autoridades o sus representantes en conjunto con la alcaldía promueven el desarrollo del municipio.	Hacer reuniones o eventos para visualizar las necesidades del municipio y buscar soluciones para ellos.	Realizar actividades o eventos periódicamente con las autoridades o representantes de la sociedad relacionada con el gobierno local y el Consejo de desarrollo para el crecimiento del municipio.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de encuestas realizadas y porcentaje de municipios encuestados.	Dirección de Planificación y Prensa	Informes de encuestas realizadas	NA
12		8.2 (punto-9)	Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Crear el cuerpo de voluntario de la Alcaldía de Santo Domingo Norte	Tener un cuerpo de colabotarios que brinden apoyo requerido en cualquier situación que se presente.	Crear y reglamentar el cuerpo de voluntarios de la alcaldía.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de reuniones realizadas y listado de voluntarios seleccionados.	Desarrollo Social / Recursos Humanos / Dirección de Planificación	Listado de voluntarios.	NA
13		9.2 (punto-2)	Mejoras e innovaciones de procesos.	Revisión 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.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de procesos actualizados y levantados.	Dirección Planificación y Desarrollo	Informe de actualización del Manual de procesos y procedimientos.	NA
14		9.2 (punto-6)	Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Realizar reuniones e inducciones a los diferentes encargados de áreas para que conozcan los indicadores de SISMAP municipal.	Realizar reuniones con las direcciones para poder dar seguimiento a los indicadores que le correspondan a cada una con el fin de que puedan remitir la evidencia a tiempo.	Monitoreo y seguimiento del Ranking del SISMAP Municipal.	1 Sep. 2024	18 nov. 2025	Recursos Humanos y Tecnológicos	Cantidad de reuniones e inducciones realizadas	Dirección Planificación y Desarrollo/ Encargado del SISMAP Municipal.	Realización de informes del seguimiento.	NA