



Informe de avance en la implementación del Plan de Mejora Institucional con
Base al Modelo CAF del año 2020
(Common Assessment Framework)

**Departamento de Planificación y
Desarrollo**

Comité de Calidad

Diciembre de 2020

Introducción

El presente documento corresponde al primer informe del plan de mejora institucional del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) para el año 2020. El plan de mejora institucional del CAPGEFI está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional. Para ello se trabajaron los 9 criterios que componen el modelo en donde a partir de los hallazgos encontrados fueron priorizado bajo la herramienta CAF, creada para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad orientadas a resultados con miras a garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos **clientes**.

Con esto buscamos que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.

Índice

ACCIÓN DE MEJORA No. 1.....	4
ACCIÓN DE MEJORA No. 2	4
ACCIÓN DE MEJORA No. 3	5
ACCIÓN DE MEJORA No. 4.....	6
ACCIÓN DE MEJORA No. 5	7
ACCIÓN DE MEJORA No. 6.....	8
ACCIÓN DE MEJORA No. 7.....	9
ACCIÓN DE MEJORA No. 8.....	10
ACCIÓN DE MEJORA No. 9.....	11
TABLA ILUSTRATIVA DE ACCIÓN DE MEJORA.....	11,12
ILUSTRACIÓN DE EVIDENCIA.....	12 -23

RESULTADOS

ACCIÓN DE MEJORA NO. 1

1. SUBCRITERIO 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Área de Mejora: No se evidencia lo relativo adecuar los procesos y procedimientos a la estructura organizacional.

Objetivo: Actualizar los procedimientos atendiendo a la estructura organizacional y a la mejora de los procesos del CAPGEFI.

Tiempo Inicio-Fin: Septiembre 2019 – Enero 2020.

Responsable: División de Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión.

Indicador: Porcentaje (%) de procedimiento actualizado.

Resumen de la acción de mejora: En esta acción de mejora se crearon procedimientos para la sesión de Archivo y correspondencia y para el Departamento de Comunicaciones.

Avance o estado de cumplimiento: De acuerdo a las evidencias mostrada se han elaborados diversos procedimientos por lo que se considera un avance de un 60%, motivo a la Pandemia y al periodo de transición de Gobierno.

Medio de verificación: ver evidencia de diseño de procedimientos en los anexos.

ACCIÓN DE MEJORA NO. 2

2. SUBCRITERIO 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Área de Mejora: No se evidencia el desarrollo de un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización.

Objetivo: Aplicar una metodología adecuada a la institución para la correcta gestión del riesgo institucional.

Tiempo: Enero 2020 – Marzo 2020

Responsable: División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Indicador: porcentaje % de Metodología Implementada.

Resumen de la acción de mejora: En esta acción de mejora se diseñó y se creó una Metodología de Valoración de Riesgo, solo falta la socialización e implementación.

Avance o estado de cumplimiento: Actualmente la Metodología de Valoración de Riesgos se encuentra diseñada y Elaborada, solo falta la implementación. De acuerdo a la evidencia mostrada esta acción se encuentra en un 70% completada.

Medio de Verificación: ver evidencia de la portada y firma de alta dirección de Institución en los anexos.

ACCIÓN DE MEJORA NO. 3

3. SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Área de Mejora: No se evidencia un sistema para motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Objetivo: 1. Fortalecer un estilo de liderazgo en el personal directivo de la institución.
2. Fomentar el reconocimiento a los esfuerzos individuales y de equipo en pro de los logros

institucionales.

3. Fomentar la comunicación efectiva y retroalimentación a lo interno de las áreas.

Tiempo: Octubre 2019 – Julio 2020

Responsable: Dirección General, Departamento de Recursos Humanos, Departamento Administrativo y Financiero.

Indicador: 1. Cantidad de acciones de capacitación orientadas a fortalecer el liderazgo.
2. Lista de asistencia a las actividades de capacitación.

Resumen de la acción de mejora: La Institución cuenta con borradores elaborados del Plan de Capacitación y del Plan de Comunicación Interna, en espera de aprobación por la Alta Dirección y Socialización con el personal.

Avance o estado de cumplimiento: De acuerdo a las evidencias esta acción de mejora se encuentra en un 40% de cumplimiento.

Medio de Verificación: ver evidencia de Plan de Capacitación y Plan de Comunicación Interna en los anexos.

ACCIÓN DE MEJORA NO. 4

4. SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Área de Mejora: No se evidencia en la planificación estratégica iniciativas que fomenten la innovación y el cambio.

Objetivo: Crear conexiones sistemáticas (Benchlearning) e integrada de comparaciones de rendimiento y de medidas de aprendizaje mutuo en los convenios de colaboración interinstitucionales.

Tiempo: Octubre 2019 – Octubre 2020.

Responsable: Dirección General, Dirección Académica, División Jurídica y el Dpto. Planificación y Desarrollo.

Indicador: Actividades realizadas, acuerdos interinstitucionales adaptados.

Resumen de la Evidencia: Esta acción de mejora de mantuvo estacionaria debido a la pandemia del Covid-19 y otros factores de Transición de Gobierno.

Avance o estado de cumplimiento: El nivel de cumplimiento en esta acción de mejora se mantuvo estacionaria en un 0% debido a la Pandemia del Covid-19.

Medio de Verificación: En esta acción de mejora no se muestran evidencia porque se mantuvo estacionaria.

ACCIÓN DE MEJORA NO. 5

5. SUBCRITERIO 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Acción de Mejora: No se evidencia iniciativas de inserción laboral que tome en cuantas personas con discapacidad.

Objetivo: Fomentar la inclusión de personas con discapacidad en la organización.

Tiempo: Abril 2019 – Julio 2020

Responsable: Dirección General, Departamento de Recursos Humanos, División Jurídica.

Indicador: Memoria de reuniones, Acuerdo institucional firmado.

Resumen de la evidencia: Esta Acción de mejora se mantuvo estacionaria debido a la pandemia del Covid – 19.

Avance o estado de cumplimiento: El nivel de cumplimiento de esta acción fue en un 0%.

Medio de Verificación: En esta acción de mejora no existen evidencia debido a que se mantuvo estacionaria.

ACCIÓN DE MEJORA NO. 6

6. SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Área de mejora: " No se evidencia la definición de sistemas de control, evaluación y revisión de las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración."

Objetivo: Establecer controles y seguimiento a la efectividad de los acuerdos interinstitucionales.

Tiempo: Enero2020 – Marzo 2020

Responsable: "Dirección General, Dirección Académica, División Jurídica y el Dpto. Planificación y Desarrollo"

Indicador: Lista de asistencia y minuta de la reunión.

Resumen de la evidencia: Esta Acción de mejora se mantuvo estacionaria debido a la pandemia del Covid – 19.

Avance o estado de cumplimiento: El nivel de cumplimiento de esta acción fue en un 0%.

Medio de Verificación: En esta acción de mejora no existen evidencia debido a que se mantuvo estacionaria.

ACCIÓN DE MEJORA NO. 7

7. SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Área de mejora: "No se evidencia que se realice la medición de la percepción de los clientes en cuanto a la accesibilidad (horarios, costos de servicios, acceso a transporte público, duración de llamadas para ser atendidos)."

Objetivo: Evaluar la percepción de otros aspectos relacionados con la accesibilidad.

Tiempo: Octubre 2019 – Diciembre 2020

Responsable: Departamento de Investigación y Publicaciones, División de Investigaciones Dirección General, Departamento de Gestión y Administración Académica.

Indicador: "Cantidad de formularios de encuesta actualizado"

Resumen de la evidencia: En esta acción de mejora se incluyó en el formulario de evaluación de los servicios del Centro mediciones de la percepción de los ciudadanos/clientes relativo a la accesibilidad de la institución tales como horarios de atención al público, facilidades físicas para persona con discapacidad, acceso a transportes públicos y el tiempo en la duración de la llamada para ser atendido.

Avance o estado de cumplimiento: El nivel de cumplimiento de esta acción fue en un 100% completado.

Medio de Verificación: Ver evidencia de un link y el formulario de evaluación de los servicios del centro disponible en los anexos.

<http://www.capgefi.gov.do/transparencia/phocadownload/Estadisticas/2020/TercerTrimestre/Eval%20Global%20Servicio%20del%20Centro%203er%20Trimestre%202020.pdf>

ACCIÓN DE MEJORA NO. 8

8. SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción, Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Área de mejora: No se evidencia el Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

Objetivo: Incentivar el involucramiento de personal con la institución en el marco de misión, visión y valores en la toma de decisiones.

Tiempo: Octubre 2019 – Diciembre 2020.

Responsable: Departamento de Recurso Humano y el Departamento Desarrollo y Planificación.

Indicador: Programa aprobado.

Resumen de la evidencia: Esta Acción de mejora se mantuvo estacionaria debido a la pandemia del Covid – 19.

Estado de la Evidencia: El nivel de cumplimiento de esta acción fue en un 0%.

Medio de verificación: En esta acción no existe evidencia por se mantuvo estacionaria.

ACCIÓN DE MEJORA NO. 9

9. Subcriterio 8.2 Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:

Área de mejora: No se evidencian Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).

Objetivo: Promover una cultura organizacional que promueva la preservación del medio ambiente.

Tiempo: Enero 2020 – Julio 2020.

Responsable: Departamento de Planificación y Desarrollo, Departamento de Recursos Humanos
Departamento de Comunicaciones.

Indicador: Política medio ambiental aprobada y talleres desarrollados.

Resumen de la evidencia: En esta acción de mejora se elaboró y se aprobó un borrador de una política medioambiental y se han realizado charlas sobre el cuidado del medio ambiente, pero falta la implementación.

Estado de la Evidencia: El nivel de cumplimiento de esta acción fue en un 80 % completado.

Medio de Verificación: ver evidencia Esta evidencia está disponible en los anexos.

TABLA ILUSTRATIVA DE ACCIÓN DE MEJORA Y SU CUMPLIMIENTO:

A continuación, se presenta una tabla con el resumen de los avances de cada una de las acciones del Plan de Mejora 2019- 2020.

NO.	ACCION DE MEJORA	Nivel de AVANCE
1	1.Actualización del Manual de Procedimientos organizacional.	60%
2	1. Desarrollar Metodología para Valoración y Administración de Riesgos. 2. Realizar talleres de socialización metodología para la gestión de riesgo. 3. Llenar matriz de riesgo con el comité de riesgo.	70%
3	1. Desarrollar un plan para fortalecer el liderazgo de los directivos. 2. Diseñar un sistema de reconocimiento individual y por equipo de trabajo. 3. Implementar un plan de comunicación interno.	40%
4	1. Desarrollar actividades de capacitación sobre benchlearning. 2. Implementar el benchlearning en los convenios de colaboración interinstitucionales.	0%
5	1. Realizar acuerdo con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) en el que establezca la solicitud de candidatos para ocupar vacantes o de la realización de pasantías en nuestra organización. 2. Realizar jornadas de concientización sobre la importancia de la inclusión de personas con discapacidad.	0%
6	1. Desarrollar un sistema de control de las alianzas con otras organizaciones.	0%

7	1. Incluir en el formulario de servicio del centro y otros aspectos relacionados con la accesibilidad.	100%
8	1. Desarrollar un programa que fomente el involucramiento del personal en el conocimiento y toma de decisiones. 2. Desarrollar jornadas de integración que fomenten el conocimiento del marco estratégico.	0%
9	1. Desarrollar una política Medio ambiental. 2. Promover la utilización de materiales reciclables. 3. Desarrollar actividades de concientización sobre la contaminación ambiental.	80%
Nivel de avance		38.87 %

ILUSTRACIÓN DE EVIDENCIA.

Evidencia 01 de la acción de mejora No. 1, del subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Remisión de Documentos Internos

Para: Deyanira Jimenez **De:** Ing. Edwin Vásquez *Edwin Vásquez*
Asunto: Transferencia documental al archivo **Páginas:** 4
Discutido con: Manuel Montero Amador *Manuel Montero Amador* **CC:** 23-04 01

Urgente Para revisar Comentarios Responda Firmar

Estos procedimientos responden a la normalización de las actividades de la sección archivo y correspondencia, necesarios para la implementación de las normas básicas de control interno.
Comentarios:

De acuerdo al documento discutido, en señal de acuerdo firman las encargadas de las áreas.

[Signature] Ing. Daysi Lorenzo/ Enc. Dpto. Administrativo y Financiero
[Signature] Lic. Christian Cuello/ Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo

Aprobado por:

[Signature]
Lic. Mariano Escoto Saba
Director General

Evidencia 02 de la acción de mejora No. 1, del subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Emisión de Documentos Internos

Para: Deyanira Jimenez **De:** Ing. Edwin Vásquez *Edwin Vásquez*
Procedimiento de Clasificación
Asunto: Documental **Páginas:** 3
Discutido con: Manuel Montero Amador *Manuel Montero Amador* **Fecha:** 23-04-2019

Urgente Para revisar Comentarios Responda Firmar

Estos procedimientos responden a la normalización de las actividades de la sección archivo y correspondencia, necesarios para la implementación de las normas básicas de control interno.

Comentarios:

De acuerdo al documento discutido, en señal de acuerdo firman las encargadas de las áreas.

[Signature] Ing. Daysi Lorenzo/ Enc. Dpto. Administrativo y Financiero
[Signature] Lic. Christian Cuello/ Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo

Aprobado por:

[Signature]
Lic. Mariano Escoto Saba
Director General

Evidencia 03 de la acción de mejora No. 1, del subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Remisión de Documentos Internos

Para: Dpto. Comunicaciones **De:** 
Procedimiento de Gestión Institucional
Asunto: de Redes Sociales **Páginas:** 3
Discutido con:: **CC:** 14-05 019

Urgente Para revisar Comentarios Responda Firmar

Estos procedimientos responden a la normalización de las actividades de la sección archivo y correspondencia, necesarios para la implementación de las normas básicas de control interno.

Comentarios:

De acuerdo al documento discutido, en señal de acuerdo firman las encargadas de las áreas.

 Lic. Maritza Ruiz Abad/ Enc. Dpto. Comunicaciones
 Lic. Christian Cuello/ Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo

Aprobado por:


Lic. Mariano Escoto Saba
Director General

Evidencia 04 de la acción de mejora No. 1, del subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Remisión de Documentos Internos

Para: Dpto. Comunicaciones **De:** 
 Procedimiento de Organización y
Asunto: Ejecución de Eventos **Páginas:** 3
Discutido
con:: CC: 13-05 019

Urgente Para revisar Comentarios Responda Firmar

Estos procedimientos responden a la normalización de las actividades de la sección archivo y correspondencia, necesarios para la implementación de las normas básicas de control interno.

Comentarios:

De acuerdo al documento discutido, en señal de acuerdo firman las encargadas de las áreas.

 Lic. Maritza Ruiz Abad/ Enc. Dpto. Comunicaciones

 Lic. Christian Cuello/ Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo

Aprobado por:


Lic. Mariano Escoto Saba
Director General

Evidencia relativa a la acción de mejora No. 2 del subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.



Evidencia 01



METODOLOGÍA PARA VALORACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Departamento de Planificación y Desarrollo
División de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión
Mayo 2019

Elaborado por:



Ing. Edwin Vásquez
Enc. Div. Desarrollo Institucional
y Calidad en la Gestión

Revisado por:



Lic. Angelo De La Rosa
Enc. Div. División de Formulación,
Monitoreo y Evaluación de Planes,
Programas y Proyectos

Revisado por:



Lic. Christian Cuello
Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo

Aprobado por:



Lic. Marifano A. Escoto Saba
Director General

Evidencia relativa a la acción de mejora No. 3 del subcriterio 1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actual como modelo de referencia.

Evidencia Plan de Capacitación

Programa de capacitación		Plan de Capacitación Anual Planificación de Recursos Humanos					Fecha: martes, 14 de agosto de 2020			
Programa de capacitación	Área requerente	Cantidad Participantes Género Femenino	Cantidad Participantes Género Masculino	Cantidad de participantes	Costo unitario	Costo total estimado	Conocimiento/ competencia a desarrollar o fortalecer	Servidores a los que está dirigido por grupo organizacional	Proveedor del programa	Fecha prevista de ejecución o término
Inducción a la Administración Pública	Todo el personal de nuevo ingreso						Los participantes tendrán los conocimientos de la administración pública y sus reglamentos que le componen.	UE,UV	INAP	en ejecución
Programación SQL	Depto. Investigación, División de Investigación, Depto. Tecnología, Div. Operaciones TIC, División de Administración de Servicios TIC	12	8	20		RD\$45,000.00	El objetivo de aprender SQL es un tipo de lenguaje de programación que ayuda a solucionar problemas específicos y relacionados con la definición, manipulación e integridad de la información representada por los datos que se almacenan en las bases de datos.	UE,UV	CARGEFI	en ejecución
Comportamiento Organizacional	Depto. Recursos Humanos, División Administrativa, División de Servicios Generales, División Financiera, Depto. Administrativo, Sección de Correspondencia y Archivos.	14	12	26		RD\$30.00	<p>Ayuda a predecir qué hará la gente al interior de la institución.</p> <p>Estudia la forma de predecir la conducta de los individuos y los grupos.</p> <p>Busca resultados eficaces a través del estudio de los individuos, los grupos y la estructura de la institución.</p> <p>Posee buenas habilidades en el trato con la gente.</p> <p>Incluye la capacidad de entender a los empleados.</p> <p>Se relaciona con los resultados del comportamiento organizacional.</p> <p>Tiene conocimiento de las habilidades de los individuos y los grupos para que trabajen con mayor eficiencia y productividad.</p> <p>Es un requisito básico para poder tener éxito en la conducción de una empresa.</p> <p>Reemplaza la intuición por el estudio sistemático.</p> <p>Busca adaptar los recursos humanos con la tecnología de punta.</p>	IV, V	INFOFOP	en ejecución
Técnica de las 5s		23	36	51		RD\$10.00	El objetivo de este método es mantener y mejorar las condiciones de organización, el orden y limpieza, así como mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, clima laboral, motivación personal y eficiencia.	UE,UV	INFOFOP	en ejecución
Fotografía Avanzada	Depto. Comunicaciones	1		1		RD\$19,100.00	Aprende a controlar los valores de exposición cámara para dar estilo de imagen que desea y editar fotos para mejorar en Photoshop.	III	Centro de Capacitación Informática Digital	en ejecución
Técnica de Motivación de Empleados	Todo el personal que lo requiera	50	45	95		RD\$30.00	Es imprescindible para el correcto funcionamiento de la institución. De esta forma, la empresa consigue un alto grado de implicación por parte de los trabajadores, los cuales trabajan en la misma dirección para conseguir un objetivo común. Por ello, es necesario conocer las diferentes técnicas de motivación laboral que le permitan mantener un equipo motivado. Por ello, es necesario conocer las diferentes técnicas de motivación laboral que le permitan mantener un equipo motivado.	UE,UV	INFOFOP	en ejecución
Comunicación Asertiva	Todo el personal que lo requiera	20	30	50		RD\$30.00	consiste en que, como una de las más poderosas herramientas de comunicación, esta cualidad es de gran utilidad en el entorno laboral, ya que, a través de ella, la persona asertiva se hará respetar y escuchar por el resto de compañeros y por sus jefes. También está en la satisfacción personal que aporta a todos aquellos procesos que le ponen en práctica durante el desempeño de sus funciones. Destacar errores, que pueden afectar a su labor o a la de un equipo completo de empleados, hacerlo saber y comunicárselo tanto a compañeros como a directivos, hacerse escuchar, convencer y lograr que el resultado sea, como consecuencia, mejor, produce en la persona asertiva una satisfacción personal de logro y	UE,UV	INAP	en ejecución
Diplomado en Hacienda e Inversión Pública							Los participantes estarán en capacidad de comprender los antecedentes, leyes regulatorias, normativas, procesos y procedimientos de los fundamentos que componen el sistema integrado de la administración financiera del estado (SAFE), y el fundamento de planificación y gestión de la inversión pública, describiendo la complejidad e interrelaciones existentes entre cada uno de ellos.	UE,UV	CARGEFI	en ejecución

Ajustar a esta planilla el informe correspondiente al trimestre.

Página

Evidencia 02, relativa a la acción de mejora No. 3 del subcriterio 1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actual como modelo de referencia.



Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal

DC 0014-2020

Santo Domingo, D.N.
30 noviembre 2020

Al : **Lic. Juan José Disla Ledesma**
Director General

Asunto : **Remisión plan de Comunicación Interna**

Cortésmente remitimos, para fines de ponderación y posterior aprobación, el plan de Comunicación Interna, producido por este departamento.

Atentamente,


Licda. Maritza Ruiz
Enc. Depto. De Comunicaciones



Evidencia Relativa al Formulario de Evaluación de los Servicios del Centro. Mejora Numero 7, del subcriterio 6.1 que concierne a Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

CAPGEFI INFORME ESTADÍSTICO GLOBAL DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO- TERCER TRIMESTRE 2020

Tabla 2

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
3er TRIMESTRE (julio-septiembre), 2020

Área/Proceso Evaluada		Total usuarios Evaluadores			Índice		Indicador General	
Componentes	Subcomponentes	Sin respuesta	Con respuesta	Aplicado	Calificación Escala 1-10	Calificación % Escala 1-100	Calificación Escala 1-5	Calificación % Escala 1-100
I- RECEPCIÓN	Rapidez en la Atención	0	11	11	9.73	97.27	9.70	97.05
	Disponibilidad Información Escrita	0	11	11	9.55	95.45		
	Legibilidad/Comprensibilidad de la misma	0	11	11	9.73	97.27		
	Corrección/Cordialidad en el trato	0	11	11	9.82	98.18		
II- ADMISIÓN	Accesibilidad al Informante	0	11	11	9.91	99.09	9.75	97.45
	Rapidez en la Atención/Prontitud Respuestas	0	11	11	9.82	98.18		
	Disponibilidad de Formularios	0	11	11	9.55	95.45		
	Legibilidad/Comprensibilidad de los mismos	0	11	11	9.82	98.18		
	Facilidades para el Llenado(asiento, bolígrafo, etc.)	0	11	11	9.64	96.36		
III- CAJA	Rapidez en la Atención	4	7	11	9.57	95.71	9.57	95.71
	Disponibilidad Papelería (Recibo)	4	7	11	9.57	95.71		
IV- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN (SI LO VISITÓ)	Accesibilidad al mismo	5	6	11	9.67	96.67	9.54	95.42
	Orientación al Usuario	5	6	11	9.67	96.67		
	Estado Físico del Mobiliario	5	6	11	9.33	93.33		
	Servicios de Apoyo (Catálogo, Fotocopias)	5	6	11	9.50	95.00		
V- PÁGINA WEB DEL CAPGEFI (SI LA VISITÓ)	Accesibilidad a la misma	1	10	11	9.70	97.00	9.60	96.00
	Pertinencia/Utilidad	1	10	11	9.50	95.00		
	Actualidad de las Informaciones	1	10	11	9.60	96.00		
VI-HIGIENE GENERAL DEL CAPGEFI	Condición de los baños (Si los usó)	2	9	11	9.33	93.33	9.42	94.21
	Limpieza general de las instalaciones físicas (Pasillos, aulas, paredes y limpieza del mobiliario)	1	10	11	9.50	95.00		
VII- ACCESIBILIDAD	La ubicación del Centro es fácil de encontrar	1	10	11	9.50	95.00	9.55	95.53
	El horario de atención al público es adecuado	1	10	11	9.70	97.00		
	Facilidades físicas para personas con discapacidad (ascensor, rampa, baños habilitados)	2	9	11	9.67	96.67		
	Acceso a transporte público	2	9	11	9.33	93.33		
Total General de respuestas/Indicador Global		40	223	264	9.63	96.25		

Fuente: Formularios de Servicios aplicados en el CAPGEFI durante el 3er trimestre (julio-septiembre), 2020

Sra. María Huse



www.capgefi.gob.do

4

Abril este link y ver formulario a partir de la página

<http://www.capgefi.gov.do/transparencia/phocadownload/Estadisticas/2020/TercerTrimestre/Eval%20Global%20Servicio%20del%20Centro%203er%20Trimestre%202020.pdf>

Evidencia relativa a la acción de mejora No. 9, del subcriterio 8.2 concerniente a la medición del rendimiento organizacional, indicadores de responsabilidad social.

Evidencia 01



Viceministerio de Ahorro y Eficiencia Energética
22 de octubre de 2020

No.: INT-MEM-2020-7837

Señor
Juan José Disla Ledesma
Director General
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)

Asunto: Invitación a Programa de Reducción Consumo Energético Gubernamental

Estimado Sr. Disla,

Luego de un cordial saludo, tenemos el honor de invitarle a formar parte de la **Campaña Uso Racional de la Energía (CURE)** del Ministerio de Energía y Minas. Esta campaña tiene como objetivo concientizar a los servidores públicos sobre el uso racional de los recursos energéticos.

Partiendo de esta iniciativa, el Viceministerio de Ahorro y Eficiencia Energética ha organizado una primera conferencia sobre Ahorros Energéticos para la institución que usted dirige. La fecha propuesta para el encuentro es el viernes 06 de noviembre en el horario de 09:30 y 11:00 am con una duración aproximada de 30 a 45 minutos. Dejamos a su consideración la modalidad a ser realizada: presencial o virtual, así como la cantidad de colaboradores de su institución que vayan a participar en esta actividad.

Una vez definido, solicitamos su confirmación al correo ahorroenergia@mem.gob.do, o contactarnos al 809-373-1800 extensión 2090.

Atentamente,


Alfonso Rodríguez
Viceministro de Ahorro y Eficiencia Energética



Evidencia 02, Listado de asistencia a charla consumo responsable de energía.

Ministerio de Energía y Minas de la República Dominicana						
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA			VICEMINISTERIO DE AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA			
ENERGÍA Y MINAS						
REGISTRO DE PARTICIPANTES (FR-03-VAE-PR-007)						
CHARLAS DEL PROGRAMA "CONSUMO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA"						
Institución:			Fecha:		Hora:	
No.	Nombre	Apellido	Departamento	Correo	Firma	
1	Rafael	Pérez	Tecnología	RD.Perez@capgefi.gob.do		
2	Kathleen	Manuel	RRHH	K.Manuel@capgefi.gob.do		
3	Letia	Yuliana	DDICyD	L.Yuliana@capgefi.gob.do		
4	Marcé	Muse	Ser. Investigación	m.muse@capgefi.gob.do		
5	Maria	García	Ent. Social	M.García@capgefi.gob.do		
6	Mercedes	Arce	OAI	M.Arce@capgefi.gob.do		
7	César	Santana	DIYP	C.Santana@capgefi.gob.do		
8	José R.	Salas	DAF	J.Salas@capgefi.gob.do		
9	Rogelio	Sanchez	Plan. Econ.	R.Sanchez@capgefi.gob.do		
10	Marcel	Hortelano	Div. Administrativa	M.Hortelano@capgefi.gob.do		
11	Narciso	Geraldo	Curricular	N.Geraldo@capgefi.gob.do		
12	Teófilo	Ramos	C.D	T.Ramos@capgefi.gob.do		
13	Yuliana	Montoro	DAF	Y.Montoro@capgefi.gob.do		
14	Yuliana	Rivera	Comunicaciones	Y.Rivera@capgefi.gob.do		
15	Yuliana	Estévez	D.P.E.C.	Y.Estévez@capgefi.gob.do		
16	Paula	García	Pl. Control y Trans.	P.García@capgefi.gob.do		
17	Christian	Cuello	Planificación y	C.Cuello@capgefi.gob.do		
18	Juan	Pedro	Admisiones	J.Pedro@capgefi.gob.do		
19	Francis	Ejeida	Investigación	F.Ejeida@capgefi.gob.do		

