



**DIRECCIÓN GENERAL
DE BELLAS ARTES**

**INFORME DE AVANCE EN LA
IMPLEMENTACIÓN AUTODIAGNOSTICO CAF 2021**

Dirección General de Bellas Artes





CONTENIDO

Introducción a Informe de Avances.....	3
Tabla de Plan de Mejora.....	4
Desglose de Avances (Subcriterios y Evidencias).....	7
Conclusiones.....	24



Introducción a Informe de Avances

La Dirección General de Bellas Artes remite informe de los avances que ha obtenido en su Plan de Mejora, el cual fue diseñado en Agosto de 2020. En lo adelante se anexa el Plan, estableciendo los puntos logrados; así como también aquellos que se encuentran *Sin lograr* y los que están *En espera de aprobación por el Ministerio de Administración Pública*, sombreados en color rojo y amarillo respectivamente.

Tabla de Plan de Mejora

No.	No. Subcriterios	Área de Mejora	Objetivo	Indicador	Avance
1	1.2	Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización.	Contribuir al fortalecimiento institucional mediante la elaboración de un POA, que integre tanto las áreas misionales como a la Dirección Administrativa de la DGBA.	Plan Operativo Anual 2021 consolidado.	Logrado
2	1.3	Animar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Fomentar el empoderamiento de los empleados, mediante la delegación de autoridad y responsabilidades.	Documentos que evidencien la delegación de responsabilidades y funciones entre los colaboradores de una unidad organizativa.	Logrado
3	1.4	Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras.	Satisfacer las expectativas de los diferentes grupos de interés, mediante el conocimiento oportuno de sus necesidades.	Encuestas de Expectativas y Satisfacción aplicadas.	Logrado
4	2.1	Recopilar, de forma sistemática, información relevante para la gestión sobre el desempeño y desarrollo de la organización.	Sistematizar la retroalimentación dada por los informes generados en cada área, para el seguimiento y mejora continua de los servicios y productos que ofrece la DGBA.	Informes de los Departamentos de la Institución.	Logrado

5	3.1	Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para seleccionar futuros colaboradores y elaborar los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	Mejorar los perfiles de los empleados de las diferentes unidades operativas de la institución, de acuerdo con sus competencias y la descripción de funciones de los puestos.	Manual de descripción de Cargos y Manual de Funciones.	En revisión
6	3.3	Asegurar que los empleados tengan la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Contribuir al bienestar de los Recursos Humanos de la institución, por medio de la comunicación abierta y segura de los empleados con los encargados y directores de áreas.	Minutas de reuniones con colaboradores.	Logrado
7	5.1	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Fortalecer la institucionalidad de la DGBA, a través del diseño efectivo de sus procedimientos internos, tomando en cuenta los grupos de interés.	Manual de Procedimientos DGBA.	Pendiente
8	5.1	Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados.	Fortalecer la institucionalidad de la DGBA, a través del diseño efectivo de sus procedimientos internos, tomando en cuenta los grupos de interés externos.	Encuestas de Satisfacción a los Usuarios/Clientes.	Logrado

9	5.1	Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos.	Fortalecer la institucionalidad de la DGBA, por medio del monitoreo de la eficacia de los procesos y sus indicadores de resultados.	Informe de Encuesta de Clima Laboral.	En revisión
10	5.2	Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares) de la institución.	Mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía por la Dirección General de Bellas Artes.	Brochure de Carta Compromiso.	En revisión
11	5.2	Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos.	Mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía por la Dirección General de Bellas Artes.	Buzones de Sugerencias en las Escuelas y/o Salas de Bellas Artes.	Logrado
12	5.2	Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía por la Dirección General de Bellas Artes.	Políticas implementadas y socializadas en las áreas pertinentes.	Logrado
13	7.1	Desarrollar la imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Mejorar la percepción global y la imagen de la DGBA de cara a la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés.	Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios/Clientes.	Logrado
14	7.1	El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Mejorar la percepción de la dirección de la institución, así como de los sistemas de gestión.	Informe de Clima Laboral.	Logrado
15	9.2	La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyen la gestión de riesgos.	Incrementar el nivel de eficiencia en los resultados internos de la institución.	Matriz de Riesgo.	Pendiente

Desglose de Avances

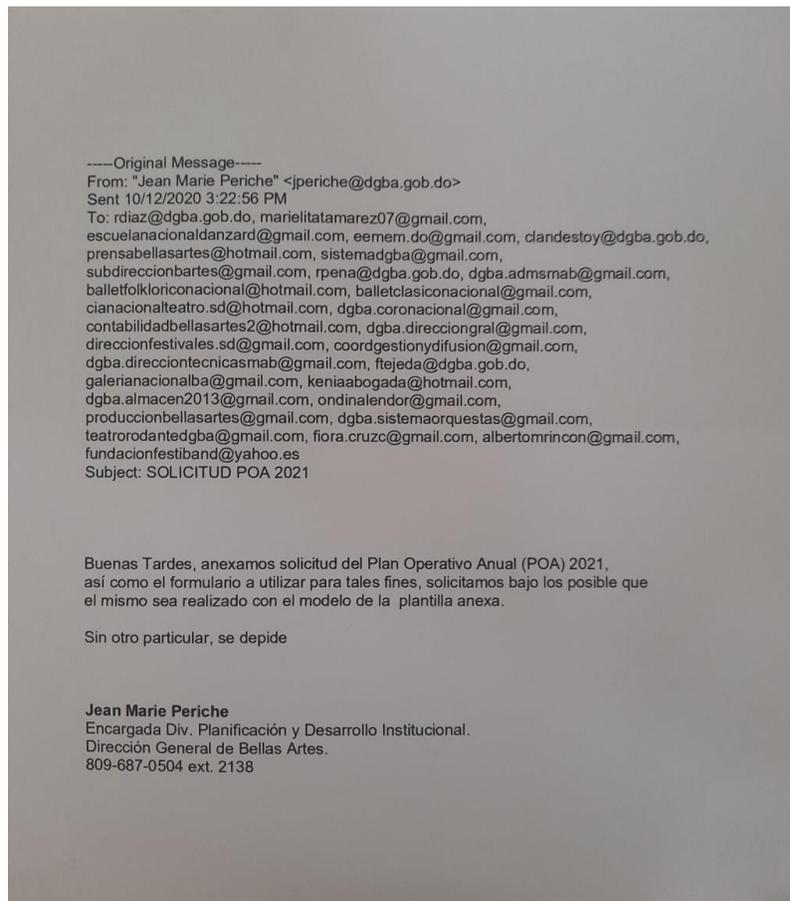
Criterio 1 LIDERAZGO

Subcriterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Área de Mejora: Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización.

Acción: Se les notificó a los directores y/o encargados vía correo electrónico que tenían fecha pauta para entregar las necesidades y/o actividades correspondientes al 2021 para ser programadas en el Plan Operativo Anual (POA 2021).

Evidencias



Menú Principal

- Inicio
- Portal Institucional
- Base Legal de la Institución
- Marco Legal de Transparencia
- Estructura Orgánica de la Institución
- Normativas: Derechos de los Ciudadanos
- Oficina de Libre Acceso a la Información

Estás aquí: Inicio / Plan Estratégico Institucional / Plan Operativo Anual (POA) / Plan Estratégico Institucional / Plan Operativo Anual (POA)

Plan Operativo Anual (POA)

Imprimir | Correo | Google Translate

Plan Operativo Anual (POA) 2020 [i] Descargar

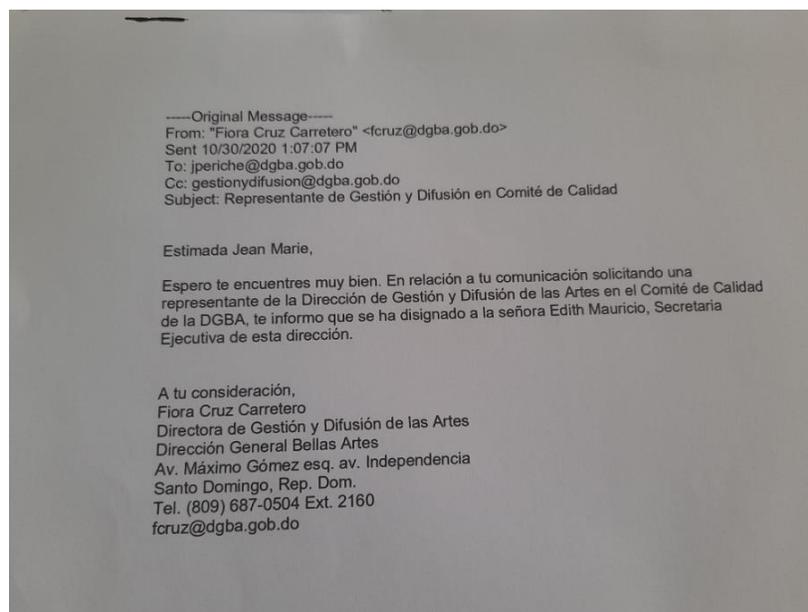
Plan Operativo Anual (POA) 2021 [i] Descargar

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

Área de Mejora: Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.

Acción: los Encargados de las unidades delegaron responsabilidades a su personal para mayor avance en los procesos.

Evidencias





Dirección de Educación y Formación Artística Especializada

17 de marzo del 2021

Al : Departamento de Desarrollo Interinstitucional y la Subdirección
Bellas Artes
Su Despacho

Asunto : **DELEGACIÓN PERSONAL PARA REUNIÓN PROPEED**

Por este medio, delego a la encargada de Educación No Formal señora Aída Mota y a la encargada administrativa Yonaira Reyes a asistir a la reunión de la Comisión Técnica de PROPEED donde se tratará el tema de levantamiento de escuelas y academias de Bellas Artes.

Día jueves 18 de marzo a las 10:30 a.m., en el Salón de Conferencias, primer piso Palacio de Bellas Artes, donde estará la directora de Dominicana Cultura y Creativa Chin Li Ho, de PROPEED.

Mi ausencia se debe a otra reunión con los directores de las escuelas de Bellas Artes pautada y confirmada con anterioridad.

En espera de su apoyo al respecto, le saluda

Dr. Elvis Guzmán
Director | Dirección de Formación Artística Especializada



Ministerio de Cultura
Palacio de Bellas Artes, Avenida Máximo Gómez, esquina avenida Independencia, Santo Domingo, República Dominicana

Subcriterio 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Área de Mejora: Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras.

Acción: se realizó Encuestas de Expectativas a grupo de interés, así como también Encuestas de Satisfacción a usuarios de Bellas Artes (escuelas, artistas y productores).

Evidencias

- Encuesta de Satisfacción a los Usuarios de Bellas Artes por Servicios Ofrecidos
- Encuesta de Expectativas sobre la Dirección General de Bellas Artes

Alquiler y préstamos de espacios de Bellas Artes.					
Etiquetas de fila	Cuenta de 1. ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?	Valoración		ELEMENTOS TANGIBLES	
Excelente	5	5	25	Remdimiento (Promedio)	78.26%
Bueno	13	4	52	% Satisfecho	78.26%
Regular	3	3	9	% Insatisfecho	8.70%
Malo	2	2	4	% Regular	13%
Muy Malo	0	1	0		
Total general	23		90		

Etiquetas de fila	Cuenta de 2. ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	Valoración		ACCESIBILIDAD	
Muy Fácil	12	5	60	Remdimiento (Promedio)	80.87%
Fácil	6	4	24	% Satisfecho	78.26%
Regular	1	3	3	% Insatisfecho	17.39%
Difícil	2	2	4	% Regular	4.35%
Muy Difícil	2	1	2		
Total general	23		93		

Etiquetas de fila	Cuenta de 3. ¿Cómo califica el trato del personal?	Valoración		AMABILIDAD	
Excelente	14	5	70	Remdimiento (Promedio)	88.70%
Bueno	7	4	28	% Satisfecho	91.30%
Regular	1	3	3	% Insatisfecho	4.35%
Malo	0	2	0	% Regular	4.35%
Muy Malo	1	1	1		
Total general	23		102		

Etiquetas de fila	Cuenta de 4. ¿La Información sobre el servicio fue acertada?	Valoración		FIABILIDAD	
Excelente	14	5	70	Remdimiento (Promedio)	86.96%
Bueno	5	4	20	% Satisfecho	82.61%
Regular	3	3	9	% Insatisfecho	4.35%
Malo	0	2	0	% Regular	13.04%
Muy Malo	1	1	1		
Total general	23		100		

Etiquetas de fila	Cuenta de 5. ¿Cómo califica la fiabilidad del producto entregado? (Presencia de errores)	Valoración		FIABILIDAD	
Excelente	8	5	40	Remdimiento (Promedio)	81.74%
Bueno	10	4	40	% Satisfecho	78.26%
Regular	4	3	12	% Insatisfecho	4.35%
Malo	1	2	2	% Regular	17.39%
Muy Malo	0	1	0		
Total general	23		94		

Etiquetas de fila		Valoración		FIABILIDAD	
Excelente	22	5	110	Remdimiento (Promedio)	84.35%
Bueno	15	4	60	% Satisfecho	80.43%
Regular	7	3	21	% Insatisfecho	4.35%
Malo	1	2	2	% Regular	15.22%
Muy Malo	1	1	1		
Total general	46		194		

Etiquetas de fila	Cuenta de 6. ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?	Valoración		PROFESIONALIDAD	
Excelente	15	5	75	Remdimiento (Promedio)	89.57%
Bueno	5	4	20	% Satisfecho	86.96%
Regular	2	3	6	% Insatisfecho	4.35%
Malo	1	2	2	% Regular	8.70%

Unificado

Muy Malo	0	1	0	
Total general	23		103	

Presentaciones de las diferentes compañías artísticas.						
Etiquetas de fila	Cuenta de 1. ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?	Valoración			ELEMENTOS TANGIBLES	
Bueno	16	5	80	Remdimiento (Promedio)	88.57%	
Excelente	10	4	40	% Satisfecho	92.86%	
Regular	1	3	3	% Insatisfecho	3.57%	
Malo	0	2	0	% Regular	4%	
Muy Malo	1	1	1			
Total general	28		124			
Etiquetas de fila	Cuenta de 2. ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	Valoración			ACCESIBILIDAD	
Muy Fácil	11	5	55	Remdimiento (Promedio)	87.14%	
Fácil	16	4	64	% Satisfecho	96.43%	
Regular	1	3	3	% Insatisfecho	0.00%	
		2	0	% Regular	3.57%	
		1	0			
Total general	28		122			
Etiquetas de fila	Cuenta de 3. ¿Cómo califica el trato del personal?	Valoración			AMABILIDAD	
Excelente	24	5	120	Remdimiento (Promedio)	97.14%	
Bueno	4	4	16	% Satisfecho	100.00%	
Regular	0	3	0	% Insatisfecho	0.00%	
Malo	0	2	0	% Regular	0.00%	
Muy Malo	0	1	0			
Total general	28		136			
Etiquetas de fila	Cuenta de 4. ¿La Información sobre el servicio fue acertada?	Valoración			FIABILIDAD	
Excelente	18	5	90	Remdimiento (Promedio)	92.86%	
Bueno	10	4	40	% Satisfecho	100.00%	
Regular	0	3	0	% Insatisfecho	0.00%	
Malo	0	2	0	% Regular	0.00%	
Muy Malo	0	1	0			
Total general	28		130			
Etiquetas de fila	Cuenta de 5. ¿Cómo califica la fiabilidad del producto entregado? (Presencia de errores)	Valoración			FIABILIDAD	
Bueno	11	5	55	Remdimiento (Promedio)	87.86%	
Excelente	17	4	68	% Satisfecho	100.00%	
Regular	0	3	0	% Insatisfecho	0.00%	
Malo	0	2	0	% Regular	0.00%	
Muy Malo	0	1	0			
Total general	28		123			
Etiquetas de fila		Valoración			FIABILIDAD	
Excelente	29	5	145	Remdimiento (Promedio)	90.36%	
Bueno	27	4	108	% Satisfecho	100.00%	
Regular	0	3	0	% Insatisfecho	0.00%	
Malo	0	2	0	% Regular	0.00%	
Muy Malo	0	1	0			
Total general	56		253			
Etiquetas de fila	Cuenta de 6. ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?	Valoración			PROFESIONALIDAD	
Excelente	22	5	110	Remdimiento (Promedio)	95.71%	
Bueno	6	4	24	% Satisfecho	100.00%	
Regular	0	3	0	% Insatisfecho	0.00%	

Malo	0	2	0	% Regular	0.00%
Muy Malo	0	1	0		
Total general	28		134		

Formación Artística Especializada en las distintas escuelas de Bellas Artes					
Etiquetas de fila	Cuenta de 1. ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?	Valoración		ELEMENTOS TANGIBLES	
Excelente	148	5	740	Remdimiento (Promedio)	69.75%
Bueno	255	4	1020	% Satisfecho	53.81%
Regular	221	3	663	% Insatisfecho	16.69%
Malo	64	2	128	% Regular	30%
Muy Malo	61	1	61		
Total general	749		2612		
Etiquetas de fila	Cuenta de 2. ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	Valoración		ACCESIBILIDAD	
Muy Difícil	47	1	47	Remdimiento (Promedio)	72.55%
Difícil	47	2	94	% Satisfecho	62.88%
Regular	184	3	552	% Insatisfecho	12.55%
Fácil	331	4	1324	% Regular	24.57%
Muy Fácil	140	5	700		
Total general	749		2717		
Etiquetas de fila	Cuenta de 3. ¿Cómo califica el trato del personal?	Valoración		AMABILIDAD	
Excelente	251	5	1255	Remdimiento (Promedio)	80.05%
Bueno	339	4	1356	% Satisfecho	78.77%
Regular	106	3	318	% Insatisfecho	7.08%
Malo	16	2	32	% Regular	14.15%
Muy Malo	37	1	37		
Total general	749		2998		
Etiquetas de fila	Cuenta de 4. ¿La Información sobre el servicio fue acertada?	Valoración		FIABILIDAD	
Excelente	224	5	1120	Remdimiento (Promedio)	79.49%
Bueno	368	4	1472	% Satisfecho	79.04%
Regular	111	3	333	% Insatisfecho	6.14%
Malo	6	2	12	% Regular	14.82%
Muy Malo	40	1	40		
Total general	749		2977		
Etiquetas de fila	Cuenta de 5. ¿Cómo califica la fiabilidad del producto entregado? (Presencia de errores)	Valoración		FIABILIDAD	
Excelente	45	5	225	Remdimiento (Promedio)	72.95%
Bueno	122	4	488	% Satisfecho	63.26%
Regular	71	3	213	% Insatisfecho	9.85%
Malo	11	2	22	% Regular	26.89%
Muy Malo	15	1	15		
Total general	264		963		
Etiquetas de fila		Valoración		FIABILIDAD	
Excelente	269	5	1345	Remdimiento (Promedio)	77.79%
Bueno	490	4	1960	% Satisfecho	74.93%
Regular	182	3	546	% Insatisfecho	7.11%
Malo	17	2	34	% Regular	17.97%
Muy Malo	55	1	55		
Total general	1013		3940		
Etiquetas de fila	Cuenta de 6. ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?	Valoración		PROFESIONALIDAD	
Excelente	328	5	1640	Remdimiento (Promedio)	83.18%
Bueno	298	4	1192	% Satisfecho	83.58%
Malo	75	3	225	% Insatisfecho	6.41%

Unificado

Regular	10	2	20	% Regular	10.01%
Muy Malo	38	1	38		
Total general	749		3115		

- Encuesta de Expectativa Diciembre 2019 - Enero 2020

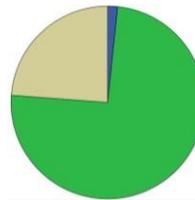
Sobre la Dirección General de Bellas Artes

Qué tan conocida es la DGBA en la población estudiantil universitaria.

Fecha del levantamiento: Diciembre 2019-Enero 2020

¿Ha escuchado hablar de la Dirección General de Bellas Artes?

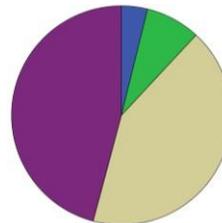
2019 - 2020	Frecuencia	Porcentaje
Sin respuesta	38	1.7
Si	1710	74.5
No	546	23.8
Total	2294	100.0



Observación: el 23.8 % de los estudiantes encuestados dicen que no han escuchado hablar de la DGBA.

¿Conoce la Dirección General de Bellas Artes?

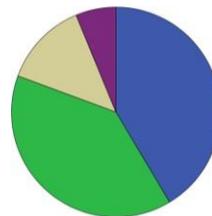
2019 – 2020	Frecuencia	Porcentaje
Sin respuesta	88	3.8
Totalmente	185	8.1
Parcialmente	969	42.2
La desconozco	1052	45.9
Total	2294	100.0



Observación: el 45.9 % de los estudiantes encuestados dicen desconocer la DGBA.

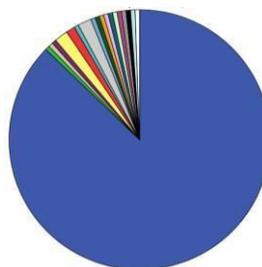
¿Qué tiempo hace que conoce la Dirección General de Bellas Artes?

2019-2020	Frecuencia	Porcentaje
Sin respuesta	950	41.4
Años	899	39.2
meses	302	13.2
días	143	6.2
Total	2294	100.0



Si su respuesta es Sí, mencione el nombre

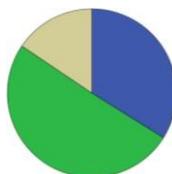
2019	Frecuencia	Porcentaje
sin respuesta	157	87.2
Lisbeth	1	.6
Diego	1	.6
Jaime Estephan	1	.6
Miriam Bello	3	1.7
Ángel Jiménez	2	1.1
Lucia Ramón	1	.6
Marie Rijo	3	1.7
Darinel	1	.6
Génesis Rosario	1	.6
Toribio	1	.6
Wanny	1	.6
Roger	1	.6
Francisco Mata	1	.6
Alfredo Caraballo	1	.6
Enmanuel Marcano	1	.6
Scott	1	.6
Luiris Olaverria	1	.6
Obed González	1	.6
Total	180	100.0



Observación: el 87.2 % de los estudiantes encuestados pertenecientes a la Facultad de Artes de la UASD dejó la pregunta vacía.

¿Ha asistido a alguna actividad organizada por la Dirección General de Bellas Artes?

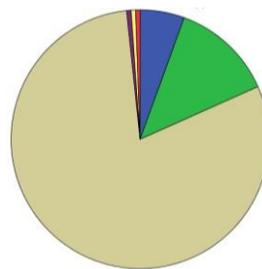
2019	Frecuencia	Porcentaje
Si	61	33.9
No	91	50.6
Sin respuesta	28	15.6
Total	180	100.0



Observación: solo el 33.9 % de los encuestados pertenecientes a de la Facultad de Artes de la UASD dicen haber asistido a actividades organizadas por la DGBA.

¿Cómo se llama el actual Director(a) General de Bellas Artes ?

2019	Frecuencia	Porcentaje
Félix Germá n	10	5.6
No se	23	12.8
Sin respuesta	144	80.0
Marian de Tolentino	1	.6
Ramón Fernández	1	.6
Mirna	1	.6
Total	180	100.0



Conclusión:

2019- Promedio de favorabilidad en estudiantes de la Facultad de Artes de la UASD sobre el conocimiento de la DGBA: 26.56%.

Criterio 2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Área de Mejora: Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.

Acción: se estableció una periodicidad determinada para la entrega de informes de gestión de cada área en un periodo trimestral.

Evidencia

- Informe de Gestión (correo)



Criterio 3 PERSONAS

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

Área de Mejora: Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.

Acción: Se finalizó el Manual de Organización y Funciones, respecto al Manual de Cargos continua en revisión por la Analista asignada por el MAP.

Evidencias

- Manual de Organización y Funciones
- Manual de Cargos



hosting.gob.do INICIADO SESIÓN COMO: RGARCIA AYUDA CERRAR SESIÓN

Enviado el (0/327) consolcia

Nuevo Comprobar correo Responder Responder a todos Reenviar Eliminar Mover/copiar

Correo electrónico

BANDEJA DE ENTRADA (17)

Borradores

Enviado el

Libreta de direcciones

Calendario

Reglas

Preferencias

Utilizador: 542,5 mb Límite: 1 gb

Consolcia Báez Re: REVISION manual de cargos DGBA 09/10/2020 14:22:06 580

Consolcia Báez Re: REVISION manual de cargos DGBA 09/10/2020 13:07:13 17

---Mensaje original---

De: "Consolcia Báez" <consolcia.baez@map.gob.do>
 Enviado el 28/09/2020 13:01:35
 Para: "Rubidania Garcia" <rgarcia@dgba.gob.do>
 Asunto: Re: REVISION manual de cargos DGBA

RECIBIDO, GRACIAS.

El lun., 28 sept. 2020 a las 11:51, Rubidania Garcia (<rgarcia@dgba.gob.do>) escribió:

buenos días, anexo acuse de recibo de la solicitud realizada para revisión del Manual de Cargos de la DGBA como había indicado anteriormente.

espero se encuentre bien, feliz resto del día.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA CULTURA

DGBA DIRECCION GENERAL DE BELLAS ARTES

"Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria"

DGBA No. 0194-20

23 de septiembre de 2020

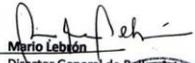
Señor
Lic. Darío Castilla Lugo
 Ministro de Administración Pública
 Su Despacho

Distinguido Señor Ministro:

Después de un cordial saludo, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitarle, bajo las medidas de las posibilidades, la revisión de nuestro "Manual de Cargos", documento adjunto al correo de la señora Consolcia M. Báez, Analista del Departamento Dirección de Análisis de Trabajo del MAP, con la cual hemos estado trabajando el mismo.

Agradeciendo su atención a la misma, se despide,

Atentamente,


Mario Leblón
 Director General de Bellas Artes

ML/rg





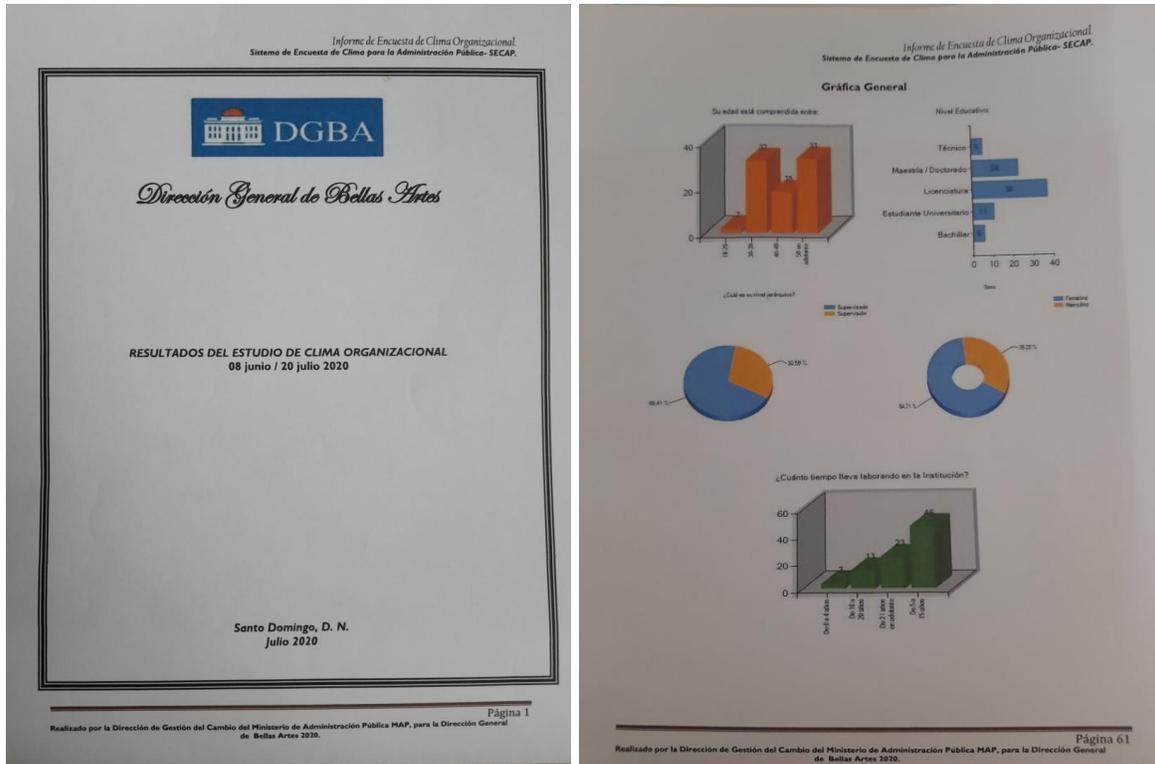
Palacio de Bellas Artes, Avenida Máximo Gómez esquina Av. Independencia, Santo Domingo, R. D.
 809-687-0504 dgba.direccionrai@gmail.com RNC 430-06380-2

Subcriterio 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Área de Mejora: Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.

Acción: se realizó encuesta de clima organizacional con parte de los Colaboradores de la institución.

Evidencias



Criterio 5 PROCESOS

Subcriterio 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Área de Mejora: Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados.

Acción: se realizó Encuesta de Expectativas a los grupos de interés externos. 2. Tabular los resultados de dichas encuestas.

Evidencia: [Anexo más arriba \(subcriterio 1.3 – Liderazgo\), en vista de ser la misma encuesta \(evidencia\) de este punto.](#)

Subcriterio 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Área de Mejora: Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos.

Acción Ejecutada: Elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano de la DGBA, en la cual se establezcan los objetivos de resultados orientados a los grupos de interés.

Evidencia

- Carta Compromiso

Subcriterio 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos/clientes.

Acción Ejecutada: Elaborar la Carta Compromiso al Ciudadano de la DGBA, en la cual se identifiquen claramente los productos y servicios ofrecidos por la institución.

Evidencia

- Carta Compromiso

FORMAS DE COMUNICACIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PRESENCIAL
Los/as ciudadanos/as pueden presentarse en el edificio del Palacio de Bellas Artes, ubicado en la avenida Máximo Gómez, esquina Independencia, sector Gascue.

LA OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OAI)
Los/as ciudadanos/as pueden acercarse a la Oficina de Libre Acceso a la Información ubicada en la 1ª planta del Palacio de Bellas Artes: (809) 687-0504, Ext.: 2002.

VIRTUAL
Correo electrónico: info@dgba.gov.do
www.bellasartesrd.gov.do
• Facebook: BellasArtesRD,
• Instagram: @BellasArtesRD,
• Twitter: @BellasArtesRD

QUEJAS Y SUGERENCIAS
La Dirección General de Bellas Artes ha dispuesto varios canales para que los ciudadanos puedan presentar de manera efectiva sus quejas, denuncias y sugerencias. Los canales establecidos para los fines descritos son:

Buzón de Quejas y Sugerencias: Los buzones se encuentran localizados en nuestra SEDE principal, en la Sala Manuel Rueda, en las Escuelas de Bellas Artes y Academias de Música a nivel nacional. En horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Correo electrónico: quejasysugerencias@bellasartes.gov.do

Nota: Las quejas y sugerencias recibidas los días laborables o fines de semana serán contabilizadas a partir de próximo día laborable, dando respuesta en un plazo de 15 días de jornada de trabajo.

Línea 311: se encuentra disponible en la modalidad telefónica con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., y en Internet en <http://311.gob.do/>.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
En caso de incumplimiento de los servicios establecidos, la máxima autoridad de Dirección General de Bellas Artes emitirá una comunicación, en un plazo máximo de quince (15) días laborables, presentando sus disculpas al ciudadano por no haber recibido el servicio de manera oportuna y compromiéndose a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos oportunamente.

DATOS DE CONTACTO
Dirección General de Bellas Artes
Avenida Máximo Gómez, esquina Independencia
Palacio de Bellas Artes, Santo Domingo, RD.
Tel. 809-697-0504 Ext 0
info@dgba.gov.do
www.bellasartesrd.gov.do

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO
División Planificación y Desarrollo
809-687-0504 ext. 2138
planificacion@dgba.gov.do

REPUBLICA DOMINICANA
CULTURA
DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO
NOVIEMBRE 2020 – NOVIEMBRE 2022
PRIMERA VERSIÓN

REPUBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

¿QUIÉNES SOMOS?

La Dirección General de Bellas Artes, creada mediante la Ley 311-40, es el organismo cultural del gobierno dominicano encargado de promover la creación y difusión de las artes, así como la formación artística especializada en las áreas de música, artes visuales, teatro y danza. Esta institución es una dependencia del Ministerio de Cultura, y su sede se encuentra en el Palacio de Bellas Artes desde 1956.

✓ MISIÓN

Impulsar la creación y la difusión de las artes dominicanas en sus diferentes expresiones, así como desarrollar y promover la formación artística especializada de calidad, garantizando el disfrute y acceso a las artes de los ciudadanos dominicanos en todo el territorio nacional.

✓ VISIÓN

Ser el paradigma de la gestión del arte en el país, mediante la consolidación del Sistema de Formación Artística, el fomento de la creatividad y el fortalecimiento de las compañías artísticas profesionales.
Construir en la nación dominicana una ciudadanía cultural, democrática y diversa, que brinde oportunidades de desarrollo creativo e intelectual, fundamentado en los derechos culturales.

NORMATIVA REGULADORA

Ley No. 311 de fecha 20 de julio de 1940 que crea la Dirección General de Bellas Artes.
Ley 41-00 que crea la Secretaría de Estado de Cultura. Resolución No. 005-18.

INCLUSIÓN

Los servicios de la DGBA se brindan en modalidad presencial, online y vía telefónica. La ubicación de nuestras instalaciones proporciona que el ciudadano tenga acceso a nuestros servicios de una manera ágil. Contamos con ascensores, escaleras y rampas para el acceso de las personas con condiciones especiales, así como parqueos para sus visitantes.

ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Amabilidad: Es el acto y/o comportamiento que realiza una persona con respeto y educación hacia otras personas.
- Fiabilidad: Probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.
- Profesionalidad: Característica de la persona que desempeña un trabajo con aplicación, seriedad, honradez y eficiencia, o del trabajo así desempeñado.



Servicios	Atributo de calidad	Estándares	Indicadores
Presentaciones de las diferentes compañías artísticas.	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad • Fiabilidad • Amabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • 95% • 95% • 95% 	% de usuarios satisfechos en encuestas aplicadas semestralmente.
Alquiler y préstamos de espacios de Bellas Artes.	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad • Amabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • 85% 	% de usuarios satisfechos en encuestas aplicadas semestralmente.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir con todos los requisitos al momento de solicitar alguno de los servicios.
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.
- Tratar con respeto al personal de la institución.
- Cooperar con el orden y la limpieza de las salas, espacios del Palacio de Bellas Artes y las escuelas.

Subcriterio 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos/clientes.

Área de Mejora: Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos.

Acción: se instaló de Buzón de Sugerencias/Denuncias para uso de los ciudadanos/clientes, así como se realizó Encuestas de Satisfacción a los visitantes de salas de exposiciones y espectáculos artísticos. El Sistema 311 estuvo bajo seguimiento por la OAI.

Evidencias

- Buzón de Sugerencia instalado
- Encuesta de Satisfacción anexa más arriba (subcriterio 1.4, Liderazgo)



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
'Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria'

Santo Domingo, D.N.
19 de octubre del 2020

Informe

Buzón de Quejas y Sugerencias / 311

Consciente del grado de atención que requieren los ciudadanos de los servicios que se brindan en la Dirección General de Bellas Artes (DGBA) y sus dependencias, contamos con el buzón de quejas y sugerencias, el correo quejasysugerencias@bellasartes.gob.do y el servicio 311, con la finalidad de los usuarios tener un medio de externar las quejas de lugar a la institución, ayudando esto a nosotros eficientizar los servicios que se ofrecen.

En virtud de la situación actual de salud por la cual atravesamos COVID 19, las instalaciones del edificio del Palacio de Bellas Artes, así como las escuelas y academias que conforman esta Dirección no estaban brindando los servicios ofrecido durante el periodo marzo-septiembre, en tal sentido hacemos de conocimiento que al momento no hemos recibido quejas y sugerencias en los mismos.

Sin otro particular, se despiden

Ana Castillo Quevedo
Enc. Recursos Humanos, Responsable de Quejas y Sugerencias



Camilo Landestoy
Oficina de Acceso a la Información, Responsable Línea 311



Palacio de Bellas Artes, Avenida Máximo Gómez, esquina Av. Independencia, Santo Domingo Rep. Dom.
(809) 687-0504 Ext. 2002 BELLASARTES.GOB.DO INFO@DGBA.GOB.DO @BELLASARTESRD RNC 430-06380-2

Subcriterio 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos/clientes.

Área de Mejora: Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.

Acción: Control del sistema 311.

Evidencia



The screenshot displays the 'SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA 311' interface. It features a navigation bar with options like 'INICIO', 'QUEJAS / RECLAMACIONES', 'PRO-CONSUMIDOR', 'LINEA 700', and 'CONFIGURACIONES'. Below the navigation bar, there's a 'Lista de Quejas & Reclamaciones' section with filters for 'Instituciones' (e.g., 9 Creado(s), 6 Creado(s), 8 Abierto(s), 0 Abierto(s), 0 Declinado(s), 0 En Proceso, 6 En Proceso, 3 Cerrado(s)) and a search bar. The main content is a table with columns: Tipo, Caso, Estado, Tiempo, Institución, Denunciante, Asignado, Creado, and Actualizado. The table lists several suggestions from the 'DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES'.

Tipo	Caso	Estado	Tiempo	Institución	Denunciante	Asignado	Creado	Actualizado
SUGERENCIAS	Q2020041013539	CERRADO	177 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	EDINES OZUNA	CAMILO AURELIO VÁSQUEZ LANDESTOY	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 04:12	LUNES 20 DE JULIO, 2020 - 10:18
SUGERENCIAS	Q2020041013538	CERRADO	177 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	EDINES OZUNA	CAMILO AURELIO VÁSQUEZ LANDESTOY	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 04:12	LUNES 20 DE JULIO, 2020 - 10:19
SUGERENCIAS	Q2020041013536	CREADO	248 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	DEYANIRA SENA HERNANDEZ	CAMILO AURELIO VÁSQUEZ LANDESTOY	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 04:01	-
SUGERENCIAS	Q2020041013535	CREADO	248 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	WUELYN AMAURY PONCEANO CONCEPCION	CAMILO AURELIO VÁSQUEZ LANDESTOY	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 03:55	-
SUGERENCIAS	Q2020041013534	CREADO	248 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	LLIAM AMPARO DIAZ	CAMILO AURELIO VÁSQUEZ LANDESTOY	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 03:11	-
SUGERENCIAS	Q2020041013533	CERRADO	178 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	LLIAM AMPARO DIAZ	CAMILO AURELIO VÁSQUEZ LANDESTOY	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 03:11	LUNES 20 DE JULIO, 2020 - 10:24

Criterio 7 RESULTADO DE LAS PERSONAS

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas.

Área de Mejora: La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).

Acción: se efectuó encuesta de Satisfacción.

Evidencia

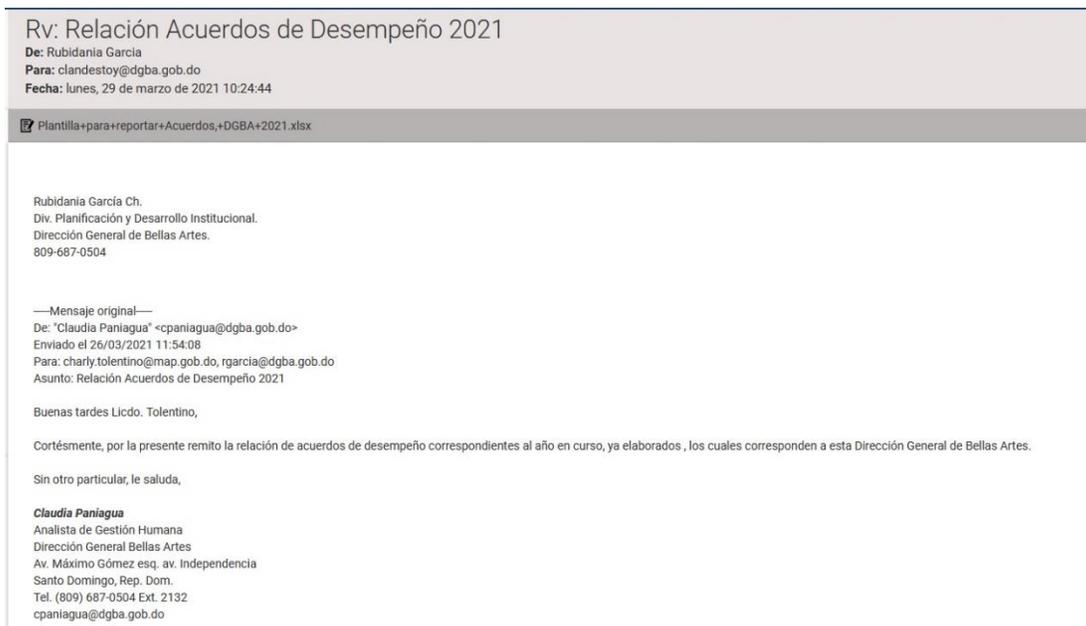


Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.

Área de Mejora: El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.

Acción Ejecutada: proceso de evaluación del personal a través de los Acuerdos de Desempeño.

Evidencia





CONCLUSIONES

Al término de este proceso de evaluación, podemos constatar que efectivamente hemos obtenido avances significativos en las metas trazadas en el Plan de Mejora Institucional, que surgió a partir del Autodiagnóstico CAF realizado en Agosto 2020. Durante este período, hemos completado 10 de las acciones de mejora propuestas; restando 3 que actualmente se encuentran pendiente de aprobación por el Ministerio de Administración Pública, y sólo 2 que no se lograron.

Entre los obstáculos y factores de riesgo que encontramos en el proceso de implementar estas mejoras, están la insuficiencia de fondos presupuestarios y de personal para colaborar en el cumplimiento de estas acciones. Dichas acciones no serán olvidadas, sino que se introducirán en un próximo Plan de Mejora, junto a nuevas metas, para así completarlas en los próximos meses.

Cabe resaltar que los avances logrados por la institución son notables, alcanzando una mejora notoria en los procedimientos internos y en la calidad de los servicios ofrecidos. También se ha evidenciado un progreso significativo en los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública.