

"Avanzamos para ti"

0019787

09 de junio de 2021 Santo Domingo, R. D.

Señora
Milagros Ortiz Bosch
Director General
Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)
Su Despacho. -

Distinguida Sra. Ortiz:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de las mismas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), correspondiente al período mayo 2020- abril 2021.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un 95%. Ver anexo el Informe de evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

de Administr

Atentamente, Castillo

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos

SC/ DDMSP.
DDMSP-21-0402

Anexos:

1- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.

2- Formulario de Evaluación.





INFORME EVALUACION CARTA COMPROMISO

FO- DST-001

Versión: 01

Página I de 3



Informe de Evaluación Anual
Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)
Periodo a evaluar: mayo 2020 – abril 2021

I. INTRODUCCION

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano establece que tanto la institución que ha publicado la Carta como el Ministerio de Administración Pública deben llevar a cabo evaluaciones periódicas que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas en la misma.

En ese mismo orden, el Artículo 13 del Decreto 211-10, establece que el Ministerio de Administración Pública evaluará anualmente las Cartas Compromiso que hayan sido aprobadas y podrá retirar del Programa cualquier Carta Compromiso que incumpla los requisitos establecidos.

Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano del Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos coordinó una reunión virtual con la institución, con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos durante su 2do. Año de la segunda Versión dentro del programa Carta Compromiso al Ciudadano, mayo 2020 – abril 2021.

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR LA DIRECCION DE SIMPLIIFCACIÓN DE TRÁMITES

- Página WEB.
- Redes Sociales
- Correos electrónicos: Comunicaciones@digeig.gob.d / oai@digeig.gob.do
- Informe y data encuesta de satisfacción
- Matriz de prestación de servicios EIG
- Registro servicios DTG
- Fichas de control y análisis servicios de comunicación
- Ficha de control de actualización de contenido WEB
- Plan de contenido RRSS
- Tablero de seguimiento de los Compromisos de Calidad
- Registro llamadas entrantes
- Reporte de quejas/sugerencias
- Portal 311



INFORME EVALUACION CARTA COMPROMISO

FO- DST-001

Versión: 01

Página 2 de 3

III. PUNTOS FUERTES

- Empoderamiento de los responsables de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Control y permanencia de las siguientes Formas de Comunicación/ Participación Ciudadana:
 - Vía telefónica: 808-685-7135
 - o Comunicaciones@digeig.gob.do
 - o Página WEB
 - O Oficina de Acceso a la Información
 - o Redes sociales
 - o Buzones de Quejas, reclamaciones y sugerencias
 - o Portal Único de Acceso a la Información Publica
 - o Portal Datos Abiertos
- Seguimiento a las quejas/sugerencias por las distintas vías en que ingresan las mismas.
- Cumplimiento del atributo tiempo (3 días laborables) para el servicio de Asesoría en temas de transparencia gubernamental, en los meses Junio-agosto 2020 y enero/marzo/abril 2021
- Cumplimiento del atributo tiempo (3 días laborables) para el servicio de Capacitación en temas transparencia gubernamental, en los meses Junio/julio/diciembre 2020 y febrero/marzo 2021.
- Cumplimiento del atributo tiempo (5 días laborables) para el servicio de Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta, en los meses mayo/julio/septiembre-noviembre 2020 y marzo/abril 2021.
- Cumplimiento del atributo tiempo (3 días laborables) para el servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética Pública, en los meses mayo/julio/agosto/diciembre 2020.
- Cumplimiento del atributo confidencialidad (90%) para el Asesorías a las Comisiones de Ética Pública, en el cuatrimestre septiembre-diciembre y enero-abril.
- Cumplimiento del atributo tiempo (3 días laborables) y profesionalidad (85%) para el servicio de desarrollo de actividades educativas para fomento de los valores éticos, en el periodo evaluado.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- Incumplimiento del atributo tiempo (3 días laborables) para el servicio de Asesoría en temas de transparencia gubernamental, en el mes de febrero 2021.
- Incumplimiento del atributo de tiempo (5 días laborables) para el servicio de Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta, en los meses junio 2020 y enero/febrero 2021.
- Incumplimiento del atributo tiempo (3 días laborables) para el servicio de Asesorías a las Comisiones de Ética Pública, en los meses junio/septiembre-noviembre 2020 y enero-abril 2021.
- De la manera en que se realizó la recogida de información por parte del área de Planificación y Desarrollo no se pudo validar el cumplimiento de los siguientes servicios:
 - O Asesorías en temas transparencia gubernamental, en los meses de mayo, septiembre diciembre 2020
 - O Capacitaciones en temas transparencia gubernamental, en los meses mayo, agosto-noviembre 2020 y enero/abril 2021.
 - o Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta, en los meses agosto/diciembre 2020.
- No se notificó/informo a los clientes externos de la inhabilitación de las siguientes vías de comunicación y participación ciudadana:
 - o Número 809-32-1041
 - o Red social Soundcloud
 - o página web de gobierno abierto



INFORME EVALUACION CARTA COMPROMISO

FO- DST-001

Versión: 01

Página 3 de 3

V. RECOMENDACIONES

- A partir de presentarse un incumplimiento, se debe identificar las razones y acciones a tomar para poder realizar la medida de subsanación a los incumplimientos identificados en los compromisos de calidad.
- Al momento del área responsable de CCC realizar el seguimiento/monitoreo de los compromisos de calidad, deben tomar en cuenta las matrices internas utilizadas por las diferentes áreas y/o realizar una campaña de difusión sobre la matriz oficial de "Registro de Servicio", con el objetivo de registrar todas las solicitudes y tener mayor control de los indicadores establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Informar siempre, no eventualmente, al ciudadano de los cambios que se efectúan en la institución.
- Para una nueva versión de CCC incluir las actualizaciones que tengan incidencia en la CCC:
 - o Datos identificativos y fines de la institución
 - o Formas de Comunicación/Participación Ciudadana
 - O Revisión a la cartera de servicios, a los fines de identificar si realmente son servicios para la carta compromiso.
 - o Medidas de Subsanación

Puntuación: 95%



FO- DST-003

Versión: 01

Página I de 27

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental-

Institución: DIGEIG

DIGEIG

Período:

Mayo 2020 - abril 2021

1. Información de Carácter General y Legal

1.1 Datos Identificativos y Fines de la Institución

Se han llevado a cabo actualizaciones o cambios en los datos identificativos y fines de la institución?

Explique: A través de la elaboración de un nuevo Plan Estratégico Institucional, la Dirección General de Ética

e Integridad Gubernamental actualiza su marco estratégico que resume los propósitos y objetivos institucionales para el período 2021-2024. A continuación, se presenta la actualización de la misión, visión y valores:

Misión

Impulsar el desarrollo y fortalecimiento de una cultura ética, de transparencia e integridad, a través de la promoción de los valores éticos y morales en la administración pública.

Visión

Para 2025, ser una institución modelo por excelencia, que propicie la ética y la transparencia en la administración pública, contribuyendo a la prevención de la corrupción administrativa en el Estado Dominicano, valores indispensables para construir el desarrollo sostenible.

Valores

- Integridad
- Transparencia
- Compromiso
- Confidencialidad
- Responsabilidad



FO- DST-003

Versión: 01

Página 2 de 27

1.2 Normativa Reguladora

| Normativa | Estatus |
|----------------------|---------|
| Ley No. 200-04 | Vigente |
| Ley No. 340-06 | Vigente |
| Ley No. 448-06 | Vigente |
| Ley No. 5-07 | Vigente |
| Ley No. 10-07 | Vigente |
| Ley No. 176-07 | Vigente |
| Ley No. 41-08 | Vigente |
| Ley No. 1-12 | Vigente |
| Ley No. 172-13 | Vigente |
| Ley No. 311-14 | Vigente |
| Decreto No. 486-12 | Vigente |
| Decreto No. 143-17 | Vigente |
| Decreto No. 144-17 | Vigente |
| Decreto No. 325-2020 | Vigente |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 3 de 27

| Resolución No. 2/2012 | Vigente |
|--|-----------------|
| Resolución No. 3/2012 | Vigente |
| Resolución No. 1/2013 | No Vigente |
| Resolución No. 01/2018 | Vigente |
| Resolución No. 1/2019 | Vigente |
| Resolución Conjunta MAP-DIGEIG | No Vigente |
| Resolución No. 148/2020 | Vigente |
| Resolución No. 03/2020 | Vigente |
| Resolución No. 7/2020 | Vigente |
| Resolución No. 09/2020 | Vigente |
| Resolución No. 02/2021 | Vigente |
| Resolución conjunta DIGEIG-MAP Curso Básico de Ética | Vigente Vigente |

Se han llevado a cabo actualizaciones en la normativa reguladora? Explique: Se llevan a cabo las siguientes actualizaciones:

| Si | X | No | |
|----|---|----|--|
|----|---|----|--|

Decreto 325-2020 que nombra a la Doctora Milagros Ortiz Bosch, como directora de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y Asesora del Poder Ejecutivo en materia de ética y transparencia; Resolución 148-2020 emitida por el MAP y deroga la Resolución Conjunta MAP-DIGEIG; la Resolución 03 y 07-2020 que determinan el procedimiento para la desvinculación de los miembros de la CEP; la Resolución 09-2020 que



FO- DST-003

Versión: 01

Página 4 de 27

regula las Comisiones liquidadoras de las instituciones que se encuentran en proceso de ser liquidadas; la Resolución 02-2021 que deroga las resoluciones 01-2018 y 01-2013, crea el Portal Único de Transparencia y establece las políticas de estandarización de las divisiones de transparencia y finalmente la Resolución conjunta DIGEIG MAP que implementa el Curso Básico de Ética de manera obligatoria a todos los servidores públicos de la administración pública.



FO- DST-003

Versión: 01

Página 5 de 27

1.4 Relación de Servicios que se Ofrecen

| Listar servicios según Carta Compromiso Evaluada | Documentos Evidenciados |
|--|---|
| Acompañamiento para la Conformación de Comisiones de Ética Pública (CEP) | No existen registros de solicitudes Ver Comunicado de la Dirección General donde se detiene la conformación hasta que se emita una nueva normativa |
| Acompañamiento para la gestión y prevención de conflictos de intereses | Histórico de Prestación de Servicio |
| Asistencia para el desarrollo de un sistema de gestión y mitigación de riesgos de corrupción | No existen registros |
| Acompañamiento para la estandarización de subportales de transparencia | Registro Servicios |
| Acompañamiento en la instalación de Oficinas de Acceso a la Información (OAI) | Registro Servicios |
| Recepción de propuestas para la formulación de planes de acción de Gobierno Abierto (GA) | Correos electrónicos |
| Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta | Registro Servicios |
| Recepción y tramitación de propuestas para la estrategia IPAC | Correos electrónicos y lista de participantes |
| Investigación de denuncias relativas a corrupción administrativa, conflictos de intereses, faltas a la ética y transparencia gubernamental | Registro de Denuncias (Confidencial) |
| Asesorías a las Comisiones de Ética Pública (CEP) | Histórico de Prestación de Servicio y cuadro control |
| Asesorías sobre temas de ética e integridad | Histórico de Prestación de Servicio |
| Asesorías en temas transparencia gubernamental | Registro Servicios |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 6 de 27

| Capacitación sobre ética pública e integridad | No hay registro | |
|---|-------------------------------------|--|
| Capacitaciones en temas transparencia gubernamental | Registro Servicios | |
| Desarrollo de actividades educativas para fomento de los valores éticos | Histórico de Prestación de Servicio | |

Se han llevado a cabo actualizaciones de servicios? Explique:

Si x

No

Para los servicios de acompañamiento a las conformaciones de CEP y de Capacitaciones de Ética no hubo solicitudes debido a diferentes razones como la pandemia, el proceso de transición de nuevo gobierno, suspensión del equipo de la Dirección de Ética.

A partir de marzo 2021, desde la dirección general se envió un comunicado en donde se notifica a la no conformación de CEP hasta que se emita la nueva normativa para la misma, lo cual estamos a la espera para poder hacer las actualizaciones de lugar. Además, la institución aplicó una modernización de la estructura a través de la cual incorporó la Dirección de Promoción y Capacitación en ética y transparencia el cual les dará seguimiento a los compromisos de Desarrollo de actividades Educativas para fomento de los valores éticos y Capacitaciones sobre ética pública e integridad.

Acerca del servicio de Recepción de propuestas para la formulación de planes de acción de Gobierno Abierto (GA), por motivo de la pandemia la Open Government Partnership (OGP), extendió el plazo de cierre del IV Plan de Acción 2018-2020 ahora hasta el 2021, este plan aún no ha culminado, hemos estamos dando pasos hacia la co-creación del V Plan de Acción para la apertura la Recepción de Propuestas, sin embargo, el primer paso es la creación del Foro Multiactor y posteriormente la recepción de propuestas.

Sobre la Recepción y tramitación de propuestas para la estrategia IPAC se han implementado espacios de diálogos para la Participación Ciudadana, ejemplo de ellos, fue la puesta a disposición del público el Foro de recepción de propuestas para las nuevas políticas de Datos Abiertos y las primeras mesas técnica de discusión de estas políticas con la ciudadanía y el gobierno.

1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos:



FO- DST-003

Versión: 01

Página 7 de 27

Se han llevado a cabo actualizaciones en los derechos y deberes de los ciudadanos? Explique:





FO- DST-003

Versión: 01

Página 8 de 27

1.6 Formas de Comunicación/Participación Ciudadana:

| Listar Formas de Comunicación / Participación Ciudadana Según Carta Compromiso Evaluada | Documentos Evidenciados Registro Llamadas Entrantes | |
|---|---|--|
| Vía Telefónica: 809-685-7135 809-332-1041 | | |
| Correo: Comunicaciones@digeig.gob.do | Ficha de control y análisis servicios de comunicación 2020-2021: Servicios Carta Compromiso | |
| Página web www.digeig.gob.do | Comunicación: Contenido medios web DIGEIG Interacción: Ficha de control y análisis servicios de comunicación 2020-2021: Servicios Carta Compromiso | |
| Oficina de Acceso a la Información Correo: oai@digeig.gob.do Teléfono: 809 685-7135 ext. 6002 | Registro de Denuncias (confidencial) Control QRS | |
| Redes Sociales | Comunicación: - Plan de Contenido Redes Sociales (RRSS) DIGEIG 2020 - Plan de Contenido RRSS DIGEIG 2021 | |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 9 de 27

| | Interacción: Ficha de control y análisis servicios de comunicación 2020-2021: Servicios Carta Compromiso |
|---|--|
| Encuestas | Interacción: Encuestas en Redes Sociales DIGEIG |
| Buzones de Quejas, reclamaciones y sugerencias | No se recibió quejas, reclamaciones o sugerencias por el buzón para tales fines |
| Portal Único de Acceso a la Información Publica | Registro de solicitudes de información |
| Portal Datos Abiertos | Registro de instituciones que liberan datos. |
| Canal de interacción del portal de Gobierno Abiertohttp://www.gobiernoabierto.do/ Grupos abiertos en Google: Gobierno Abierto | Grupo de Google N/A. Inhabilitado. Reportado en primera evaluación de la CCC |

Se han llevado a cabo actualizaciones en las Formas de comunicación/participación ciudadana?

Explique: En el primer trimestre del año 2021, se implementaron las mesas técnicas o de trabajo,
esto con la finalidad de crear interacciones con la ciudadanía e incentivarlo a empoderarse y participar en las políticas de Datos Abiertos. Se evidencia a través del registro de participantes e invitación. También se conformó un grupo interactivo de WhatsApp con los Responsables de Acceso a la Información (RAI) con la finalidad de asesorar y mantener comunicación activa.

Actualización en correo institucional: Desde agosto 2020 se está utilizando también el correo institucional info@digeig.gob.do ya que el correo de comunicaciones@digeig.gob.do se utilizará únicamente para difusiones relacionadas con el departamento de Comunicaciones (comunicación interna / externa). En ese mismo sentido el correo info@digeg.gob.do se ha estado publicando en los medios digitales y es el que se le está informando los ciudadanos al momento de solicitar información.



FO- DST-003

Versión: 01

Página 10 de 27

Inconvenientes con chat en línea de página web <u>www.digeig.gob.do</u>: Desde agosto 2020 este medio de servicio al cliente se encuentra fuera de servicio, debido a problemas con el plugin, incluso después de haber emigrado la información a un nuevo sistema de gestión de contenido web. Actualmente, se hacen todas las solicitudes y procedimientos correspondientes para poder recuperarlo.



FO- DST-003

Versión: 01

Página II de 27

2. Compromisos de Calidad Ofrecidos.

2.2 Atributos, Estándares e Indicadores de Calidad

| Servicio e Indicador | Meta Establecida en la Carta Compromiso | Resultados | Documentos Evidenciados |
|--|--|---|--------------------------|
| Asesorías en temas transparencia gubernamental. / Porcentaje de solicitudes atendidas en el periodo establecido. | Tiempo de respuesta: 3 días laborables | Mayo: Cero solicitudes registradas. No se registraron/observaron solicitudes en la matriz de control de solicitudes, en el momento del monitoreo y reporte de seguimiento Junio: (2/2) 100% Julio: (1/1) 100% Agosto: (1/1) 100% Septiembre – diciembre: Cero solicitudes registradas. No se registraron/observaron solicitudes en la matriz de control de solicitudes, en el momento del monitoreo y reporte de seguimiento 2021: Enero: (2/2) 100% Febrero: (11/12) 92% Marzo: (3/3) 100% Abril: (1/1) 100% | - Tablero de Seguimiento |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 12 de 27

| Capacitaciones en temas transparencia gubernamental. / Porcentaje de solicitudes atendidas en el periodo establecido. Tiempo de respuesta: 3 días laborables | solicitudes, en el momento del -Ta | - Registro Servicios Tablero de Seguimiento Ompromisos de Calidad |
|---|------------------------------------|---|
|---|------------------------------------|---|



FO- DST-003

Versión: 01

Página 13 de 27

| Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta. / Porcentaje de solicitudes atendidas en el periodo establecido. | Abril: Cero solicitudes registradas. No se registraron/observaron solicitudes en la matriz de control de solicitudes, en el momento del monitoreo y reporte de seguimiento 2020: Mayo: (12/12) 100% Junio: (9/10) 100% Julio: (17/17) 100% Agosto: Cero solicitudes registradas. No se registraron/observaron solicitudes en la matriz de control de solicitudes, en el momento del monitoreo y reporte de seguimiento Septiembre: (1/1) 100% Octubre: (4/4) 100% Noviembre: Cero solicitudes registradas. No se registradas. No se registradas. No se registradas. No se registradas, en el momento del monitoreo y reporte de seguimiento y reporte de seguimiento se registradas. No se registraron/observaron solicitudes en la matriz de control de solicitudes, en el momento del monitoreo y reporte de seguimiento | - Registro Servicios -Tablero de Seguimiento Compromisos de Calidad |
|---|---|---|
|---|---|---|



FO- DST-003

Versión: 01

Página 14 de 27

| Asesorías a las Comisiones de Ética Pública. / Porcentaje de solicitudes atendidas en el periodo establecido. | Tiempo de respuesta: 3 días laborables | 2021: Enero: (8/16) 50% Febrero: (7/8) 87% Marzo: (10/10) 100% Abril: (11/11) 100% 2020: Mayo: (41/41) 100% Junio: (41/42) 97.62% Julio: (24/24) 100% Agosto: (37/37) 100% Septiembre: (57/58) 98.28% Octubre: (10/12) 83.33% Noviembre: (3/6) 50% Diciembre: (11/11) 100% 2021: Enero: (51/57) 89.47% | Histórico de Prestación de Servicio Tablero de Seguimiento Compromisos de Calidad |
|--|--|---|--|
| | | Febrero: (59/62) 95.16% Marzo: (63/66) 95.45% Abril: (77/89) 89.52% | |
| Asesorías a las Comisiones de Ética Pública. / Porcentaje de usuarios encuestados satisfechos en relación con la confidencialidad proporcionada. | Confidencialidad: 90% usuarios satisfechos con la confidencialidad | Cuatrimestre Mayo-Agosto, 2020: Para este cuatrimestre no se presentaron registros de solicitudes en la matriz de "Histórico de Prestación de Servicio", por lo que no se pudo realizar la medición del atributo. | Reporte Resultados Encuestas Tablero de Seguimiento Compromisos de Calidad |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 15 de 27

| | | Cuatrimestre Septiembre- Diciembre, 2020: El total de encuestados 25 (usuarios que respondieron la encuesta). De este total un 92% expreso sentirse satisfecho con la confidencialidad proporcionada en el servicio. | |
|--|--|---|--|
| | | Cuatrimestre Enero-Abril, 2021: El total de encuestados 62 (usuarios que respondieron la encuesta). De este total un 90.32% expreso sentirse satisfecho con la confidencialidad proporcionada en el servicio. | |
| Capacitación sobre ética e integridad gubernamental. / Porcentaje de solicitudes atendidas en el periodo establecido. | Tiempo de respuesta: 3 días laborables. | Cero solicitudes registradas para el periodo Mayo 2020-Abril 2021. No se registraron/observaron solicitudes en la matriz de control de solicitudes, en el momento del monitoreo y reporte de seguimiento mensual para el periodo Mayo 2020 – Abril 2021 | Histórico de Prestación de Servicio Tablero de Seguimiento Compromisos de Calidad |
| Desarrollo de actividades educativas para fomento de los valores éticos. / Porcentaje de | Tiempo de respuesta: 3 días laborables. | 2020 Mayo: (3/3) 100% Junio: (6/6) 100% | Histórico de Prestación de Servicio Tablero de Seguimiento Compromisos de Calidad |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 16 de 27

| solicitudes respondidas en el periodo establecido. | | Julio: (5/5) 100% Agosto: (2/2) 100% Septiembre: (11/11) 100% Octubre: (9/9) 100% Noviembre: (3/3) 100% Diciembre: (1/1) 100% | |
|--|---|---|--|
| | | Enero: (1/1) 100% Febrero: (2/2) 100% Marzo: (4/4) 100% Abril: (3/3) 100% | |
| Desarrollo de actividades educativas para fomento de los valores éticos. / Porcentaje de usuarios encuestados satisfechos en relación con la profesionalidad | Profesionalidad: 85% de usuarios satisfechos con la profesionalidad | Cuatrimestre Mayo-agosto, 2020: El total de encuestados 3 (usuarios que respondieron la encuesta). De este total un 100% expreso sentirse satisfecho con la profesionalidad con la que se presta el servicio. | Reporte Resultados Encuestas Tablero de Seguimiento Compromisos de Calidad |
| con la que se presta el servicio. | | Cuatrimestre Septiembre- Diciembre, 2020: El total de encuestados 5 (usuarios que respondieron la encuesta). De este total un 100% expreso sentirse | |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 17 de 27

Se han llevado a cabo actualizaciones en los Atributos, Estándares e Indicadores de Calidad? Explique:

| C. | |
|----|--|
| Si | |
| 0. | |

| No | × |
|----|---|



FO- DST-003

Versión: 01

Página 18 de 27

Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los estándares de calidad definidos?

Explique causas y medidas tomadas por la Institución: En el caso del servicio sobre Asesorías a Comisiones de Ética pública se encuentran disponibles los registros de solicitudes para los meses entre mayo y agosto los cuales fueron proporcionados a través del cuadro control que los analistas de comisiones de la dirección de ética manejaban de manera interna, los cuales fueron compartidos, pero no fueron registrados oportunamente ya que ese personal que le daba seguimiento no se encuentra laborando en la institución. Asimismo, se podría observar que para los meses entre octubre y diciembre 2020 hubo respuestas tardías a las solicitudes debido a que el equipo de la Dirección de Ética se encontraba suspendido de sus labores y por otras razones registradas en la matriz de solicitudes (Histórico de Servicio).

Por otro lado, para el servicio sobre Capacitación sobre etica e integridad gubernamental no hay incumplimiento del estándar ya que no se han recibido solicitudes debido a la inhabilitación del servicio por varias razones como la pandemia, transición de nuevo gobierno, suspensión del equipo de la Dirección de Ética y modernización de la estructura de la institución.

El servicio de Desarrollo de Actividades de ética tuvo solicitudes en los meses de abril y marzo 2021, pero estas se registraron tarde en el Histórico de Servicio ya que no hubo una formalización de entrega de funciones a la nueva Dirección de Promoción y Capacitación.

Sobre el servicio de Asesorías en temas transparencia gubernamental, si se recibieron solicitudes entre los meses de septiembre, octubre y diciembre, pero no fueron registradas en el control de solicitudes del área "Registro de Servicios". En cuanto a los meses de mayo y noviembre, no se recibieron solicitudes de asesorías.

Capacitaciones en temas de transparencia gubernamental: En los meses mayo y agosto de 2020 no se recibieron solicitudes de capacitación en temas de transparencia. Nuevamente se comienzan a recibir en septiembre. Por otro lado, algunos registros se llevaban en cabo en otras matrices internas al área y no fueron registrados oportunamente en la matriz oficial "Registro de Servicio".

Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta presenta solicitudes tardías y fuera del estándar.



FO- DST-003

Versión: 01

Página 19 de 27

2.3 Compromisos de Mejora

| Mejora Comprometida | Objetivo de la Mejora | Actividades / Hitos de Avance | Área Responsable | Plazo de Ejecución |
|--|---|---|---|--------------------|
| Disponer de una plataforma tecnológica para facilitar la gestión de las Comisiones de Ética Pública (CEP). | Facilitar y mejorar el seguimiento y asistencia a las CEP | Desarrollo de la herramienta Difusión Implementación Monitoreo | Departamento de Ética e Integridad Gubernamental División TIC | Enero, 2020 |
| Implementar herramienta tecnológica para mejorar la administración, asignación y seguimiento oportuno a las solicitudes de asesorías y capacitaciones. | Mejorar la accesibilidad, tiempo de atención y gestión a las solicitudes de asesorías y capacitación. | Desarrollo de la herramienta Difusión Implementación Monitoreo | Departamento de Transparencia Gubernamental Departamento de Ética e Integridad Gubernamental División TIC | Enero, 2020 |
| | | | | |
| | | | | |

| Se han llevado a cabo actualizaciones en los Compromisos de Mejora? Explique: | Si | No X |
|--|------|------|
| | | |
| | | |
| Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los Compromisos de Mejora? | Si X | No |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 20 de 27

Explique causas y medidas tomadas por la Institución: Con el objetivo de facilitar y mejorar el seguimiento y asistencia a las Comisiones de ética pública y Mejorar la accesibilidad, tiempo de atención y gestión a las solicitudes de asesorías y capacitación; la DIGEIG desarrolló un sistema integrado como acción de mejora a los procesos internos de la institución. Sin embargo, este sistema no fue implementado, debido a las deficiencias de nuestra infraestructura de equipos existentes.

Para subsanar la situación actual de que no existe en funcionamiento la herramienta tecnológica que fue desarrollada en enero 2020, la Dirección de tecnología actual, ha iniciado el desarrollo de un nuevo sistema integrado ERP, que tiene como objetivo Automatizar y eficientizar los procesos de los servicios brindados por la DIGEIG, este integrará las opciones de: Facilitar y mejorar el seguimiento y asistencia a las CEP; así como mejorar la accesibilidad, tiempo de atención y gestión a las solicitudes de asesorías y capacitación. Aportando de esta forma un soporte transversal a los procesos de las direcciones de Transparencia y Ética.

A la vez se ha iniciado el proceso de readecuación de la infraestructura de red, de los equipos tecnológicos, y licenciamientos, con el objetivo de actualización de nuestras operaciones TIC, asegurando eficiencia y continuidad del servicio a nuestros usuarios.

2.4 Formas de Acceso a los Servicios Atendiendo a la Diversidad e Igualdad de Género.

Se han llevado a cabo actualizaciones en las formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de género?

|--|

No



FO- DST-003

Versión: 01

Página 21 de 27

| Explique: | Se mantiene las medidas aplicadas durant | te el 2019-2020 y que fuer | on reportadas en el form | ulario de la primera | evaluación de la |
|-----------------|--|----------------------------|--------------------------|----------------------|------------------|
| Carta Compromis | 50 | | | | |

| 2.5 | Sistemas Normalizados de | Calidad, Med | o Ambiente y | Prevención de | Riesgos Laborales. |
|-----|--------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------------|
|-----|--------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------------|

Se han llevado a cabo actualizaciones en los Sistemas normalizados de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales?

Si

No X

Explique:



FO- DST-003

Versión: 01

Página 22 de 27

- 3 Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación
- 3.1 Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias

| Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias | Tiempo de Respuesta Establecido en la Carta Compromiso | Resultados | Documentos Evidenciados |
|---|--|---|------------------------------------|
| Buzon físico | 15 días laborables | No se recibió en el periodo evaluado quejas, reclamaciones o sugerencias a través del buzón | Control QRS |
| I. | | 3 casos recibidos y respondidos dentro del tiempo de respuesta establecido. 100% de los casos respondidos dentro del tiempo de | |
| | | respuesta. | |
| Portal 311 | 15 días laborables | Un caso fecha recepción 19/9/2020 y Respuesta 23/09/2020 3 días laborables | Captura de pantalla Control QRS |
| | | Un caso fecha recepción 29/9/2020 y Respuesta 30/09/2020 I día laboral | |
| | | Un caso fecha recepción 22/4/2021 y Respuesta 10/05/2021 | |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 23 de 27

| | | 13 días laborables | | |
|---------------------------------------|--|--------------------------------------|----|------|
| | | | | |
| | | | | |
| Se han llevado a cabo ao Explique: | tualizaciones en las Formas de pi | resentación de quejas y sugerencias? | Si | No x |
| | ciones en el cumplimiento de los as tomadas por la Institución: | s tiempos de respuesta definidos? | Si | No x |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 24 de 27

3.2 Especificación de las Medidas de Subsanación Cuando el Servicio no ha sido Prestado Adecuadamente

| Medidas de Subsanación Establecidas | Tiempo de Respuesta Establecido en la Carta Compromiso | Resultados | Documentos Evidenciados |
|---|--|---|--|
| | | 3 casos recibidos a través del portal 311 y respondidos dentro del tiempo de respuesta establecido. 100% de los casos respondidos dentro del tiempo de respuesta. | |
| La máxima autoridad DIGEIG emitirá una comunicación oficial | 15 días laborables | Ninguno de los casos corresponde a incumplimientos de los compromisos de calidad, por tal razón se procedió a dar respuesta oportuna a través del mismo portal. | Capturas de pantalla del Portal 311 |
| | | Uno de los casos se le dio un seguimiento más extendido ya que se le dio el tratamiento de una denuncia, acorde al contenido de este. | |
| | | | |



FO- DST-003

Versión: 01

Página 25 de 27

Se han llevado a cabo actualizaciones en las medidas de subsanación establecidas en la Carta Compromiso?

Si

No x

Explique:



FO- DST-003

Versión: 01

Página 26 de 27

4. Información complementaria

Especifique si se han producido cambios en alguno de los siguientes apartados, en caso afirmativo, por favor explique:

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios:

Acuerdos Interinstitucionales

Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD): NO VIGENTE

Instituto Nacional de Administración Pública (INAP): NO VIGENTE

Ministerio de Administración Pública (MAP): NO VIGENTE

Seguro Nacional de Salud (SENASA): NO VIGENTE

Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP): NO VIGENTE

Fondo Patrimonial Empresas Reformadas (FONPER): NO VIGENTE)

Memorándum de Entendimiento entre el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Procuraduría General de la República Dominicana, la Dirección General de Compras y Contrataciones Pública, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y el Sistema de las

Naciones Unidad en la República Dominicana: VIGENTE

Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la OPTIC y la DIGEIG): VIGENTE.

Convenio DIGEIG y MAP, para la implementación del Curso Básico de Ética en la Administración Pública: VIGENTE

Acuerdos Internacionales

Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTA): VIGENTE

Red Iberoamericana de Protección de Datos (RIPD): VIGENTE.

Open Government Partnership (OGP) o "Alianza para el Gobierno Abierto" (AGA): VIGENTE

4.2 Datos de contacto: No



FO- DST-003

Versión: 01

Página 27 de 27

- 4.3 Identificación y forma de contacto con el área responsable de la Carta Compromiso: No
- 4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución: Se suprime la Oficina Regional Sur y la Oficina Regional Este cambia de domicilio (Calle Tte. Amado G. Guerrero, La Romana 22000)