



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Avanzamos para ti”

21 de marzo de 2022
Santo Domingo, R. D.

004140

Señor
Rafael Santos Pérez
Director Ejecutivo
Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

Su Despacho.

Distinguido Sr. Santos:

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 del **Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)**, correspondiente al período **febrero 2021 – enero 2022**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **88%**. La cual estará reflejada en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP, durante un año. 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.

Atentamente,

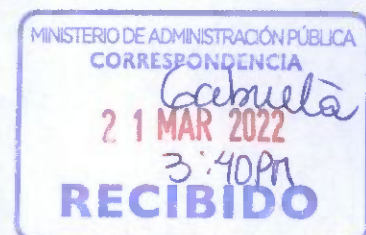
Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



SC/ DDMSP
DDMSP-22-0147

Anexos:

- 1- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.
- 2- Formulario de Evaluación.



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO****Informe de Evaluación de anual
Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)
Periodo a evaluar: febrero 2021 – enero 2022****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 Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos coordinó la evaluación anual, de forma virtual, con el fin de dar seguimiento a los resultados obtenidos en el periodo febrero 2021 – enero 2022.

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR LA DIRECCION DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

- Catálogo de servicios
- Canales de comunicación/participación ciudadana (info@opret.gob.do, redes sociales, foro y chat en línea)
- Portal web institucional
- Informe de encuesta de satisfacción
- Informe centro de atención al usuario
- Matriz de quejas/sugerencias
- Reporte del 311

III. PUNTOS FUERTES

- Presencia de la Carta Compromiso en lugar de fácil y rápido acceso en el portal web institucional.
- Seguimiento a las vías de comunicación participación ciudadana indicadas en la Carta Compromiso.
- Cumplimiento del atributo de profesionalidad (90%) para el Transporte Masivo Ferroviario (Metro) y por Cable (Teleférico), en el 1er, 2do y 3ro trimestre.
- Cumplimiento del atributo de fiabilidad (85%) para el Transporte Masivo Ferroviario (Metro) y por Cable (Teleférico), en el 1er, 2do y 3ro trimestre.

- Buen manejo del sistema de inclusión desarrollados por la institución para facilitar a los usuarios su acceso al servicio.
- Seguimiento y/o tratamiento a las quejas/sugerencias por las vías 311 y atención al usuario en el periodo evaluado.
- Seguimiento y/o tratamiento a las quejas/sugerencias por la vía de buzón físico en los meses febrero, abril, septiembre, octubre y noviembre.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- No se pudo validar el cumplimiento de los atributos de profesionalidad/fiabilidad para el Transporte Masivo Ferroviario (Metro) y por Cable (Teleférico), en el primer trimestre.
- Incumplimiento a las quejas/sugerencias por la vía de buzón físico en los meses de marzo, mayo, junio, julio, agosto y diciembre del 2021.
- No se realiza medida de subsanación a los incumplimientos identificados en los compromisos de calidad.
- Se tiene publicada en el portal web un documento como "Carta Compromiso al Ciudadano" que difiere del documento aprobado.
- Se evidencia debilidad en el conocimiento del indicador establecido en la carta compromiso a los fines de poder conocer el rendimiento de los atributos comprometidos.
- No evidencia publicación en la página web de la institución de los resultados de los compromisos establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- No se realizó el lanzamiento Carta Compromiso definidas en los planes de comunicación.

V. RECOMENDACIONES

- Al momento de presentarse un incumplimiento, se debe identificar las razones y definir las acciones a realizar como medida de subsanación a los incumplimientos identificados en los compromisos de calidad.
- Se debe eliminar el documento relacionado a carta compromiso que no fue aprobado por el MAP.
- Es importante que la institución refuerce los conocimientos de la Carta Compromiso con el personal, así como el seguimiento y monitoreo de los compromisos asumidos.
- Se debe publicar los resultados de los compromisos/quejas y sugerencias establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Socializar los resultados de la evaluación a la carta compromiso, con el objetivo de tomar las medidas correspondientes para aplicar las subsanaciones en los desvíos presentados.

Puntuación Obtenida: 88%



EVALUACION ANUAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

FO- DST-003

Versión: 01

Página 1 de 13

Institución: Oficina para el Reordenamiento del Transporte OPRET

Período: Febrero 2021 -Enero 2022

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:

Si

No

1.2 Normativa Reguladora

Normativa	Estatus
Decreto No. 477-05 que crea la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), con carácter transitorio	Vigente
Decreto No. 708-11 que modifica el Artículo I del Decreto No. 477-05, y que ratifica la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)	Vigente
Ley No. 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana	Vigente



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 2 de 13

--	--

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

Si

No



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 4 de 13

Se han llevado a cabo actualizaciones de servicios?

Explique:

Si

No

I.5 Derechos y deberes de los ciudadanos:

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

Explique:

Si

No



EVALUACION ANUAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

FO- DST-003

Versión: 01

Página 5 de 13

I.6 Formas de Comunicación/Participación Ciudadana:

Listar Formas de Comunicación / Participación Ciudadana Según Carta Compromiso Evaluada	Documentos Evidenciados
https://opret.gob.do/ (foro, chat en línea)	(evidencia 2) Informe Centro de Atención al Usuario
info@opret.gob.do	(evidencia 2) Informe Centro de Atención al Usuario
Redes Sociales: @opret_RD, @opretRD	(evidencia 3) Informe de Redes Sociales (Instagram, Twitter, Facebook)
YouTube	(evidencia 4) Pantallas de videos YouTube
809-333-2670 Ext. 11112	(evidencia 2) Informe Centro de Atención al Usuario

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

Si X

No

Explique:

(evidencia 2) Con la finalidad de mantener una comunicación más directa y efectiva con los usuarios, se habilitó **WhatsApp Business**.

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
Servicios de Transporte Masivo Ferroviario (Metro) y por Cable (Teleférico) Porcentaje de satisfacción obtenida en la encuesta trimestral sobre los servicios.	Profesionalidad 90%	2do Trimestre 2021: 95%	(evidencia 5) Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Junio 2021
		3er Trimestre 2021: 92%	(evidencia 6) Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Octubre 2021
		4to Trimestre 2021: 90%	(evidencia 7) Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Diciembre 2021
	Fiabilidad 85%	2do Trimestre 2021: 89%	(evidencia 5) Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Junio 2021
		3er Trimestre 2021: 93%	(evidencia 6) Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Octubre 2021
		4to Trimestre 2021: 91%	(evidencia 7) Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Diciembre 2021



EVALUACION ANUAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

FO- DST-003

Versión: 01

Página 7 de 13

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

Si

No

Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los estándares de calidad definidos?
Explique causas y medidas tomadas por la Institución:

Si

No

2.3 Compromisos de Mejora

Mejora Comprometida	Objetivo de la Mejora	Actividades / Hitos de Avance	Área Responsable	Plazo de Ejecución
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 8 de 13

Se han llevado a cabo actualizaciones en los Compromisos de Mejora?

Explique:

Si	N/A
----	-----

No	
----	--

Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los Compromisos de Mejora?

Explique causas y medidas tomadas por la Institución:

Si	
----	--

No	X
----	---

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?

Si	
----	--

No	X
----	---

Explique:

2.5 Sistemas Normalizados de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 9 de 13

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

Si X

No

Explique: **(evidencia 11)** Instalación de Máquinas Recybot Tetra Pak® en el Metro de Santo Domingo. Los usuarios depositan sus envases Tetra Pak®, botellas plásticas tipo PET y latas de aluminio para el cuidado y mejora del medio ambiente.

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
Buzón de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias	Quince (15) días laborables	2021 Febrero: (29/29) 100% Marzo: (42/43) 98% Abril: (31/31) 100% Mayo: (44/45) 98% Junio: (28/29) 98% Julio: (48/51) 94% Agosto: (37/41) 90% Septiembre: (43/43) 100% Octubre: (45/45) 100% Noviembre: (46/46) 100% Diciembre: (37/41) 90%	(evidencia 8) Matriz de Quejas y Reclamaciones 2021
Centro de Atención al Usuario		2021 Febrero: (13/13) 100% Marzo: (26/26) 100% Abril: (36/36) 100% Mayo: (35/45) Junio: (29/29) 100% Julio: (33/33) 100% Agosto: (41/41) 100%	(evidencia 2) Informe Centro de Atención al Usuario 2021



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 11 de 13

		Septiembre: (42/42) 100% Octubre: (36/36) 100% Noviembre: (13/13) 100% Diciembre: (33/33) 100%	
Línea Telefónica 3-1-1		Febrero-marzo 2021: no se recibieron quejas Abril: (1/1) 100% Mayo - diciembre 2021: no se recibieron quejas	(evidencia 9) Informe Línea Telefónica 311 año 2021

Se han llevado a cabo actualizaciones en las Formas de presentación de quejas y sugerencias?

Explique:

Si

No X

Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos?

Explique causas y medidas tomadas por la Institución: **(evidencia 12)** En el caso de las desviaciones en el cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos para las Reclamaciones, Quejas y Sugerencias, en los departamentos correspondientes se tomaron las medidas necesarias para evitar que se repitan dichas incidencias.

Si

X

No



EVALUACION ANUAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

FO- DST-003

Versión: 01

Página 12 de 13

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
En el caso de incumplimiento de los servicios comprometidos y declarados en el presente documento, la Máxima Autoridad de la OPRET, remitirá un comunicado explicando por qué se produjo este incumplimiento y ofreciendo disculpas e informando al usuario la solución del caso, a fin de corregir dicho incumplimiento.	Quince (15) días laborables	No se aplicaron medidas de subsanación.	N/A

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

Si

No

Explique:



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 13 de 13

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: NO

4.2 Datos de contacto: NO

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: NO