



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CULTURA

**1er. Informe de avance en la Implementación
del Plan de Mejora Institucional 2022 con
base en el Modelo CAF**

(Common Assessment Framework)

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
RESULTADOS	4
• ACCIÓN DE MEJORA	4-23
• EVIDENCIAS	5-24
AUTORIDADES	28

INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al primer informe del Plan de Mejora Institucional del Ministerio de Cultura (MINC) correspondiente al año 2022, para dar cumplimiento al indicador 1.2 Plan de Mejora Modelo CAF del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

El Plan de Mejora Institucional 2021-2022 del MINC está basado en la implementación del Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) y las áreas de mejora encontradas como resultado del Autodiagnóstico CAF realizado a la Institución en el 2021. Para tales fines, el Comité de Calidad evaluó los nueve (9) criterios que componen el modelo CAF y a partir de los hallazgos encontrados se priorizaron diez (10) áreas de mejora, de las que este informe presenta evidencias de las acciones realizadas durante el primer semestre del año 2022.

En el Ministerio de Cultura estamos comprometidos en mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos a la ciudadanía, el fortalecimiento institucional y la transparencia en la administración pública.



RESULTADOS

Acción de mejora #1:

1. Diagramar el Plan Estratégico Institucional (PEI) correspondiente al período 2021-2024.

Sub-criterio: 2.1

Objetivo: Diagramar el nuevo PEI 2021-2024 y difundirlo por los medios digitales de la institución con los empleados y grupos de interés.

Tareas:

1. Diagramar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
2. Difundirlo por la página web institucional y correo electrónico.

Tiempo inicio-fin: enero - junio, 2022.

- **Responsable:** Dirección de Planificación y Desarrollo.
- **Indicador:** 1. Número de empleados que recibieron el PEI 2021-2024 diagramado. **10 empleados.**
- 2. PEI subido en la página web institucional. www.cultura.gob.do/transparencia.
- **Medio de verificación:** Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 diagramado y difundido.

Estado de cumplimiento: Acción de Mejora #1. 50%, las evidencias presentadas a través del 1er. informe de Avances del Plan de Mejora del 2021-2022 en los apartados a y b de la evidencia #1.

▪ Evidencia #1

a) Portada del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2021 diagramado.



b) Evidencias de difusión del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2021 por correo electrónico.

Solicitud de Salón para Taller Formulación PEI 2021-2024

 Verónica Sanchez <vsanchez@minc.gob.do>
Para 'Josanny Moni Mota'
CC 'Lourdes Susaña'

 Solicitud Salón de Reuniones - Taller PEI 2021-2024.pdf
55 KB

← Responder ← Responder a todos → Reenviar ...

Según lo acordado, tengo a bien remitirle la comunicación enviada solicitando el salón Aida Cartagena Portalatín para la realización del taller de formulación PEI de este Ministerio de Cultura. En seguida, los detalles de lugar:

Días: jueves 11 y viernes 12 de febrero
Hora: 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.

Requerimientos adicionales:

- Espacio disponible para montaje de coffee break y almuerzo
- Espacio para ingerir alimentos
- 2 micrófonos
- 6 manteles para mesas redondas
- Conexión a wifi

Agradezco de antemano sus buenas gestiones. Cualquier inquietud adicional, no dude en comunicarse conmigo.

RV: Ministerio de Cultura_Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024



Fernando Jose Rafael Alvarez Bello

Para Lourdes Ydaliza Susaña

Responder

Responder a todos

Reenviar



viernes 17/6/2022 2:54 p. m.

Mensaje reenviado el 17/6/2022 3:01 p. m..

249 KB

Diagnóstico Situacional - Ministerio de Cultura-VF.pdf
3 MB

Remisión Plan Estratégico Institucional 2021-2024 - Ministerio de Cultura.pdf
85 KB

De: Carla Gautreaux <carla.gautreaux@mepyd.gob.do>

Enviado el: Friday, June 17, 2022 2:38 PM

Para: Fernando Jose Rafael Alvarez Bello <fernando.alvarez@cultura.gob.do>; Yeltsin D. Sánchez Moreno <yeltsin.sanchez@cultura.gob.do>

Asunto: RV: Ministerio de Cultura_Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024

Muy buenas tardes Fernando,

Cortésmente reenvío documentos de indicadores de matriz, matriz del MINC, diagnóstico situacional y carta de remisión del PEI 2021-2024 que nos enviaron el pasado año. Recordar que, como parte del proceso de actualización para el PNPSP, el PEI tuvo ligeras variaciones en los productos priorizados y estos cambios no se muestran en la versión adjunta. La versión más reciente fue remitida hace unas semanas con la producción priorizada resaltada en otro color.

Quedamos a la orden para cualquier duda.

Saludos cordiales.

Acción de mejora #2:

1. Elaborar un Plan de Capacitación con actividades formativas en gestión de riesgo, seguridad y salud en el trabajo.

Sub-criterio: 3.2

Objetivo: Contribuir al fortalecimiento institucional mediante la realización de actividades formativas que fomenten el conocimiento sobre gestión de riesgos, salud y seguridad laboral de los empleados de la institución.

▪ **Tareas:**

1. Creación del Plan de Capacitación con actividades formativas en gestión de riesgo y salud en el trabajo. 2. Seguimiento al Plan.

▪ **Tiempo inicio-fin:** enero-diciembre, 2022.

▪ **Responsable:** Dirección de Recursos Humanos.

▪ **Indicador:** Número de empleados que recibirán la capacitación. **50 colaboradores.**

▪ **Medio de verificación:** 1. Plan de Capacitación cargado en el SISMAP.

Estado de cumplimiento: Acción de Mejora #2. 50%, las evidencias presentadas a través del 1er. informe de Avances del Plan de Mejora del 2021-2022 en los apartados a y b de la evidencia #2.

▪ Evidencia #2

a) Plan de Capacitación MINC 2022, con actividades formativas en gestión de riesgo y salud en el trabajo subrayadas.



Plan de Capacitación Anual
Planificación de Recursos Humanos

Nomenclatura: INAP-FAC-001
Tipo: Formulario
Versión: 3
Vigencia: 29/07/2021

Institución: MINISTERIO DE CULTURA

Fecha: 26/01/2022

Área requirente	Programa de Capacitación	Conocimiento o competencia a desarrollar	Cantidad de participantes Sexo Femenino	Cantidad de participantes Sexo Masculino	Cantidad total de participantes	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Servidores que pertenecan a carrera administrativa	Periodo previsto de ejecución o trimestre	Para uso de Recursos Humanos		
									Proveedor del Programa	Costo unitario	Costo total del programa
Todas las Áreas	Charla: Inducción Institucional	Los colaboradores tendrán la oportunidad de conocer la Historia de su Institución, cómo esta distribuida, cuáles son su Misión, Visión y Valores.	700	500	1200	Grupo Ocupacional I,II,III,IV y V		1ero	MINC	0 \$	-
Directores de diversas áreas y dependencias.	Curso: Inducción a la Administración Pública Nivel I	Tendrán los conocimientos necesarios sobre los fines y propósitos del Estado, la forma de organización del sector público y las leyes transversales que le regulan.	20	10	30	Grupo Ocupacional I y II		1ero	INAP	0 \$	-
SEDE y Dependencias del Cibao	Curso: Inducción a la Administración Pública Nivel II	Tendrán los conocimientos necesarios sobre los fines y propósitos del Estado, la forma de organización del sector público y las leyes transversales que le regulan.	25	25	50	Grupo Ocupacional III y IV		1ero	INAP	0 \$	-
SEDE y Dependencias del Cibao	Curso: Inducción a la Adm Pública Nivel III	Tendrán los conocimientos necesarios sobre los fines y propósitos del Estado, la forma de organización la Administración pública y las leyes transversales que le regulan.	25	25	50	Grupo Ocupacional V		1ero	INAP	0 \$	-
SEDE y Dependencias	Curso: Identificación del Personal con la Institución	Está dirigido a fomentar la eficiencia y eficacia de los servicios públicos y el sentido de pertenencia institucional, a fin de promover el cumplimiento del bien común.	25	25	50	Grupo Ocupacional I,II,III IV y V		1ero	INFOTEP	0 \$	-

Área requirente	Programa de Capacitación	Conocimiento o competencia a desarrollar	Cantidad de participantes Sexo Femenino	Cantidad de participantes Sexo Masculino	Cantidad total de participantes	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Servidores que pertenecen a carrera administrativa	Periodo previsto de ejecución o trimestre	Proveedor del Programa
Sede del MINC, Dependencia y Santiago	Curso: Trabajo en Equipo	los colaboradores podrán adquirir habilidades para eficientizar el trabajo en equipo, aprovechando las capacidades de cada miembro del equipo con el objetivo de alcanzar las metas deseadas.	20	10	30	Grupo Ocupacional I, II,III,IV Y V			INFOTEP
Recepcionistas, secretarías y otros colaboradores en contacto con el público.	Curso: Atención al Cliente y calidad en el Servicio	Obtener habilidades para eficientizar el servicio al cliente para poder fidelizar el cliente en nuestra institución.	20	10	30	Grupo Ocupacional I, II,III,IV Y V		2do.	INFOTEP
SEDE, Dependencias del MINC	Curso: Inteligencia Emocional	Entender de qué manera podemos influir en una modo adaptativo e inteligente tanto sobre las propias emociones como en la interpretación de los estados emocionales de los demás.	25	25	50	Grupo Ocupacional I, II,III,IV Y V		2do.	INFOTEP
Dirección de Recursos Humanos y sus Coordinadores	Diplomado: Gestion de Recursos Humanos Basado en Competencias Laborales.	Capacitar a los/as coordinadores/as y dotarlo de las herramientas necesaria para poder evaluar por competencias al personal bajo su supervisión.	15	10	25	Grupo Ocupacional IV Y V	14	2do.	INFOTEP
SEDE y Dependencias	Curso: Ruta de Evacuación	Capacitar a los/as colaboradores para que en momentos de desastres puedan recurrir y ejecutar las medidas y acciones que les ayude a preservar sus vidas dirigiéndose a un lugar de menor riesgo.	25	25	50	Grupo Ocupacional I, II,III,IV Y V		2do.	Cuerpo de Bomberos

Curso: Ruta de Evacuación. Proveedor del Programa: Cuerpo de Bomberos.

Área requirente	Programa de Capacitación	Conocimiento o competencia a desarrollar	Cantidad de participantes Sexo Femenino	Cantidad de participantes Sexo Masculino	Cantidad total de participantes	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Servidores que pertenecen a carrera administrativa	Periodo previsto de ejecución o trimestre	Proveedor de Programa
	Curso: Excel Avanzado	Los colaboradores obtendrán el dominio de ciertas funciones de Microsoft Excel que les permitirá llegar a un nivel superior de eficiencia de análisis y gestión de los datos, como por ejemplo: Fórmulas avanzadas, Macros y automatizaciones.	15	10	25	Grupo Ocupacional I, II,III,IV Y V		3ero	INAP
SEDE y Dependencias	Curso: Manejo de Conflictos	Técnicas para desarrollar buenas relaciones con los colaboradores basadas en el respeto mutuo y manteniendo una comunicación efectiva.	20	10	30	Grupo Ocupacional IV Y V		3ero	INFOTEP
Todo el personal	Taller: Seguridad y Riesgo laboral	Los colaboradores obtendrán los conocimientos que como servidores le confiere, la línea de acción en un medio ambiente ocupacional adecuado, con condiciones justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de seguridad y salud.	25	25	50	Grupo Ocupacional I,II,III,IV Y V		3ero	INFOTEP

Taller: Seguridad y Riesgo Laboral. Proveedor del Programa: INFOTEP.

Área requirente	Programa de Capacitación	Conocimiento o competencia a desarrollar	Cantidad de participantes Sexo Femenino	Cantidad de participantes Sexo Masculino	Cantidad total de participantes	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Servidores que pertenecen a carrera administrativa	Período previsto de ejecución o trimestre	Proveedor del Programa
SEDE y Dependencias	Curso: Power Point	Los colaboradores obtendrán las herramientas y conocimientos necesarios a través del software de ofimática diseñado para realizar presentación de diapositivas y poder adquirir mejor manejo en sus funciones al momento de cualquier informe o entrega que debe presentar.	15	15	30	Grupo Ocupacional IV Y V		4to	INFOTEP
SEDE y Dependencias	Curso: Técnicas de Archivo	Serán capaces de utilizar la herramienta en su quehacer laboral que les facilite el desenvolvimiento en sus funciones.	15	10	25	Grupo Ocupacional II Y III		4to.	Archivo General
Recepcionistas, secretarías y otros colaboradores en contacto con el público	Curso: Cortesía Telefónica	Serán capaces de utilizar la herramienta en su quehacer laboral Y brindar una buena imagen institucional.	15	15	30	Grupo Ocupacional I, II Y III		4to.	INFOTEP
Secretarías, personal técnico y otros colaboradores	Curso: Ortografía y Redacción	Los colaboradores serán capaces de utilizar las herramientas necesarias para la elaboración de documentos bien redactados y sin faltas ortográficas	15	15	30	Grupo Ocupacional II, III Y IV		4to.	INFOTEP
Dirección Administrativa, Financiera. Sede y Dependencias	Curso: El Nuevo Marco de la Gestión de Riesgo	El colaborador/a obtendrá los conocimientos de cómo ayudar a la organización en integrar la gestión de riesgos en todas sus actividades y funciones; el marco de referencia debe incluir: Liderazgo y compromiso, alineando la gestión del riesgo con los objetivos de la organización, su estrategia y cultura.	15	15	30	Grupo Ocupacional I,II,III, IV Y V		4to.	Escuela Nacional de Riesgo

Curso: El Nuevo Marco de la Gestión de Riesgo. Proveedor del Programa: Escuela Nacional de Riesgo.

b) Plan de Capacitación MINC cargado en el SISMAP.

08. GESTIÓN DEL DESARROLLO

08.1 Plan de Capacitación	31/12/2022	CULTURA PCA 2022.pdf C1 CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE.pdf C2 Trabajo en Equipo.pdf C3 Excel Evidencia.pdf	Ian Soto	Cierto Avance		67.00%
---------------------------	------------	---	----------	------------------	---	--------

Acción de mejora #3:

1. Documentar los Procesos Misionales del Ministerio de Cultura.

Sub-criterio: 5.1

Objetivo: Levantar y documentar las políticas y procedimientos de los procesos misionales de la institución.

▪ **Tareas:**

1. Documentar los Procesos Misionales del MINC.

Tiempo inicio-fin: enero - mayo, 2022.

▪ **Responsable:** Dirección de Planificación y Desarrollo.

▪ **Indicador:** Borrador del Manual de Políticas y Procedimientos cargado en el SISMAP.

▪ **Medio de verificación:** Manual de Políticas y Procedimientos para Procesos Misionales del MINC.

Estado de cumplimiento: Acción de Mejora #3. 100%, según las evidencias presentadas en el 1er. informe de Avances del Plan de Mejora del 2021-2022 en los apartados a y b de la evidencia #3.

▪ Evidencia #3

a) Manual de Políticas y Procedimientos para Procesos Misionales del MINC.



 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA CULTURA	Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Gestión de la Calidad	DPD-12.3
	Manual de Procedimientos para Procesos Misionales	MAN-06 Rev. 01 Página 2 de 109

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 4

I. ASPECTOS GENERALES 4

1.1 Objetivo 4

1.2 Alcance 4

1.3 Base Legal 4

1.4 Responsabilidades 5

II. PROCEDIMIENTOS DEL VICEMINISTERIO DE PATRIMONIO CULTURAL 7

2.1 PROCESO AUDIO GUÍA 7

2.2 PROCESO VISITA GUIADA 11

2.3 PROCESO ALQUILER DE ESPACIOS PARA ACTIVIDADES 15

2.4 PROCESO EVALUACIÓN DE PROYECTOS 21

2.5 PROCESO INVENTARIOS DE BIENES CULTURALES TANGIBLES 27

2.6 PROCESO SERVICIOS BIBLIOTECARIOS 31

2.7 PROCESO CONSERVACIÓN DOCUMENTAL, SANEBAMIENTO Y CONTROL DE PLAGAS 35

2.8 PROCESO CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DE OBRAS DE ARTES .. 40

2.9 PROCESO EVALUACIÓN DE PROYECTOS, INFORMES Y ESTUDIOS DE IMPACTO AL PATRIMONIO CULTURAL ARQUEOLÓGICO NACIONAL 45

2.10 PROCESO RESTAURACIÓN DE DOCUMENTOS 51

2.11 PROCESO INVESTIGACIÓN ARQUEOLÓGICA SUBACUÁTICA 55

2.12 PROCESO ASISTENCIA TÉCNICA EN MUSEOLOGÍA Y MUSEOGRAFÍA 60

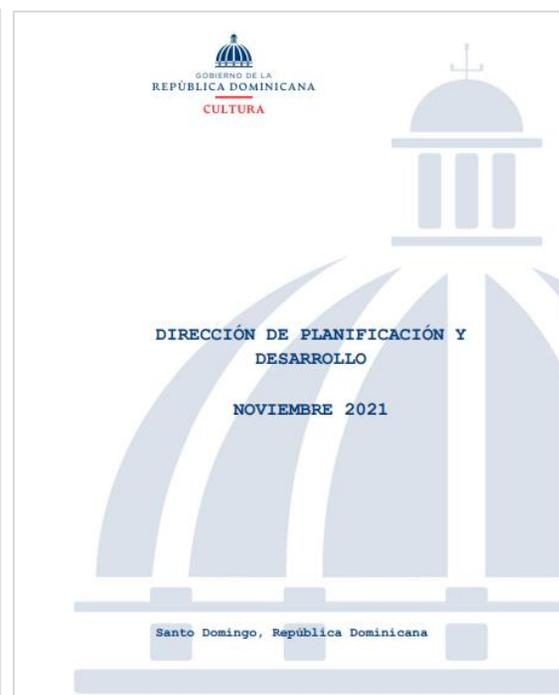
III. PROCEDIMIENTOS DEL VICEMINISTERIO DE CREATIVIDAD Y FORMACIÓN ARTÍSTICA 65

3.1 PROCESO ALQUILER DE ESPACIO 65

3.2 PROCESO SELECCIÓN, ADMISIÓN Y REINSCRIPCIÓN DE CURSOS .. 74

3.3 APERTURA, FORMACIÓN Y ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL DE ESCUELAS LIBRES 78

Documento de uso interno - Cualquier copia impresa de este documento será considerada "NO CONTROLADA" Página 2 de 109



b) Manual de Políticas y Procedimientos para Procesos Misionales del MINC cargado en el SISMAP.

SISMAP Poder Ejecutivo	Ranking	Administración	Contacto	Organismos del Estado
01. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS				
01.1 Autodiagnóstico CAF	30/06/2022	Comité-Ministerio de Cultura-2020.pdf Autodiagnóstico CAF-MINC 2021.pdf Informe Autoevaluación CAF-MINC-2021.pdf	Yolanda Heredia	Objetivo Logrado  100.00%
01.2 Plan de Mejora Modelo CAF	31/12/2021	PM-Ministerio de Cultura-2020-2021.pdf Remisión Acuerdo-Ministerio de Cultura-2021.PDF 1er. Informe MINC. 2021.pdf PM-MINC-2022.pdf	Yolanda Heredia	Cierto Avance  75.00%
01.3 Estandarización de Procesos	01/12/2023	Charla Estandarización-Ministerio de Cultura-07.08.2018.pdf Mapa-Cultura-30.09.2019.pdf Mapa-MINC-11.05.2021.PDF Manual-MINC-01.12.2021.pdf Socializacion-MINC-03.12.2021.pdf	Glennys Melo	Objetivo Logrado  90.00%

Acción de mejora #4:

1. Encuestar a los ciudadanos sobre los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos en el MINC.

Sub-criterio: 6.2

Objetivo: Contribuir al fortalecimiento de la calidad de los servicios ofrecidos por la institución mediante la medición del rendimiento y cumplimiento de los compromisos de calidad.

▪ **Tareas:**

1. Realizar encuesta de medición del rendimiento de los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos en el MINC.

Tiempo inicio-fin: mayo - junio, 2022.

▪ **Responsable:** Dirección de Planificación y Desarrollo.

▪ **Indicador:** 1. Formulario de la encuesta. 2. Número de personas que completaron la encuesta. **379 personas.**

▪ **Medio de verificación:** Resultados de la encuesta de medición de los servicios ofrecidos en el MINC. **92.29% Índice de Satisfacción Ciudadana.**

Estado de cumplimiento: Acción de Mejora #4. 100%, según la evidencia presentada en el 1er. informe de Avances del Plan de Mejora del 2021-2022 en los apartados a, b y c de la evidencia #4.

Evidencia #4

a) Formulario de la encuesta en español.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL.

Buenos días/tardes.

Señor (nombre y primer apellido del encuestado). Estamos realizando una encuesta a los usuarios de esta institución y le agradeceríamos que colaborase con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución. (Si le parece apropiado no dude colaborar nos desplazamos amablemente y pasamos a otro entrevistado).

En esta encuesta su nombre no va a aparecer con ningún otro. Lo que Ud. nos diga sólo se va a tener en cuenta para mejorar los servicios. Las preguntas son muy fáciles y además sólo le vamos a tomar unos minutos. Le leeré las preguntas y las posibles respuestas y luego usted me dice, con cuál está más de acuerdo. Si no la entiende, se las vuelvo a repetir y si no quiere responder a alguna pregunta, no pasa nada.

P.0 -Servicio solicitado

P.1 ¿COMO VALORA USTED...? (99 - No Responder)

	ELEMENTOS TANGIBLES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
PI.1	La comodidad en el área de espera de los servicios												
PI.2	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad												
PI.3	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios												
PI.4	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas												
PI.5	La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado												
PI.6	La modernización de las instalaciones y los equipos												

P.2 ¿COMO VALORA USTED...?

FIABILIDAD		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.1	La confianza en la atención brindada												
P2.2	El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión												

P.3 ¿COMO VALORA USTED...?

CAPACIDAD DE RESPUESTA		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.1	El tiempo de espera antes de ser atendido												
P3.2	El tiempo que le ha dedicado al personal que le atendió												
P3.3	El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud												
P3.4	El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado												

P.4 ¿COMO VALORA USTED...?

SEGURIDAD		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.1	El trato que le ha dado el personal												
P4.2	La profesionalidad del personal que le atendió												

P.5 ¿COMO VALORA USTED...?

	EMPATIA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
FS.1	La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente												
FS.2	El horario de atención al público												
FS.3	La facilidad con que conseguí ser atendido												
FS.4	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables												
FS.5	La información que le proporcionaron fue clara												
FS.6	La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución												

P.6. ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Mucho Mejor	Mejor	Igual (No leer)	Peor	Mucho Peor	No contesta
1	2	3	4	5	99

DATOS DE CLASIFICACION

P.7 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente? (ESPONTÁNEA, UNA SOLA RESPUESTA)

De 18 a 24	
25 a 31	
32 a 38	
39 a 45	
46 a 52	
53 a 59	
Más de 60	

P.8 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?

Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	No contesta
1	2	3	4	99

P.9 ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (LEER RESPUESTAS, UNA SOLA RESPUESTA)

Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Arriba de casa	NS/NC
1	2	3	4	5	99

P.10 Entrevistador marcar el sexo del entrevistado

Mujer	
Hombre	

b) Formulario de la encuesta en inglés.



SURVEY OF SATISFACTION OF PUBLIC SERVICES IN THE GENERAL PUBLIC ADMINISTRATION.

Good afternoon/day

I am (name and first surname of the interviewer). We are carrying out a survey of the users of this institution and we would appreciate your collaboration with us. Knowing your opinion will help us improve the services offered by the institution. If the selected person does not want to collaborate, we kindly say goodbye and go on to another interview).

Your name will not appear anywhere in this survey. What you tell us will only be taken into account to improve services. The questions are very easy and we will only take a few minutes.

I will read you the questions and the possible answers and then you tell me which one you agree with the most. If you don't understand them, I repeat them again and if you don't want to answer a question, nothing happens.

P.0 - Solicited service
Museum Visits/Tour's Ministry of Culture

P.1 HOW DO YOU VALUE ...? (99 Means "No Answer")

TANGIBLE ELEMENTS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P1.1 Comfort in the service waiting area												
P1.2 The material elements (brochures, signs, posters, signage) are visually striking and useful												
P1.3 Rate the physical state of the facilities												
P1.4 The offices (windows, modules) are duly identified												
P1.5 The physical appearance of the employees (uniform, identification, hygiene) is adequate												
P1.6 Rate the modernity of the used equipment's and installations.												



P.2 HOW DO YOU ASSESS...? (99 Means "No Answer")

RELIABILITY	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.1 Confidence in the care provided												
P2.2 Compliance with the deadlines for carrying out the management												

P.3 HOW DO YOU ASSESS...? (99 Means "No Answer")

RESPONSE TIME	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.1 The waiting time before being attended												
P3.2 The time that the staff that attended you has dedicated to you												
P3.3 The time it takes for the institution to respond to the request												
P3.4 The interest shown by the institution to respond to the requested service												

P.4 HOW DO YOU ASSESS...? (99 Means "No Answer")

SECURITY	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.1 The treatment given by the staff												
P4.2 The professionalism of the staff that attended you												

P.5 HOW DO YOU ASSESS...? (99 Means "No Answer")

EMPATHY		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
PS.1	The information provided about the service was useful and sufficient												
PS.2	Opening hours to the public												
PS.3	The ease with which you succeeded to be served												
PS.4	The facilities of the Institution are easily locatable												
PS.5	The information provided was clear.												
PS.6	The personalized attention they gave you when you entered the Institution												

P.6. Has the service received seemed Very Good, Good, Bad or Very Bad than what you expected?

Very Good	Good	Intermediate	Bad	Very Bad	No Answer
1	2	3	4	5	99

CLASSIFICATION DATA

P.7 Could you tell me what age range you are currently in? (SPONTANEOUS, ONLY ONE ANSWER)

18 to 24	
25 to 31	
32 to 38	
39 to 45	
46 to 52	
53 to 59	
More than 60	

P.8 Could you tell me what was the last degree of studies you did?

None	Basic Education	Middle Education	Higher Education	No Answer
1	2	3	4	99

P.9 In which of the following situations are you? (READ ANSWERS, ONLY ONE ANSWER) Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (LEER RESPUESTAS, UNA SOLA RESPUESTA)

Working	Retired or pensioned	Unemployed	Student	Housewife	No Answer
1	2	3	4	5	99

P.10 Interviewer marks the sex of the interviewee

Women	
Men	

Thank you very much for your collaboration, you have been very kind.

c) Portada de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.



Acción de mejora #5:

1. Conocer la percepción de los ciudadanos sobre la responsabilidad social de la institución.

Sub-criterio: 8.1

Objetivo: Contribuir al fortalecimiento de la responsabilidad social institucional mediante la medición de la percepción de la sociedad al respecto.

▪ **Tareas:**

1. Realizar encuesta de medición de la percepción de los ciudadanos sobre la responsabilidad social del MINC.

Tiempo inicio-fin: enero - diciembre, 2022.

▪ **Responsables:** Dirección de Planificación y Desarrollo.

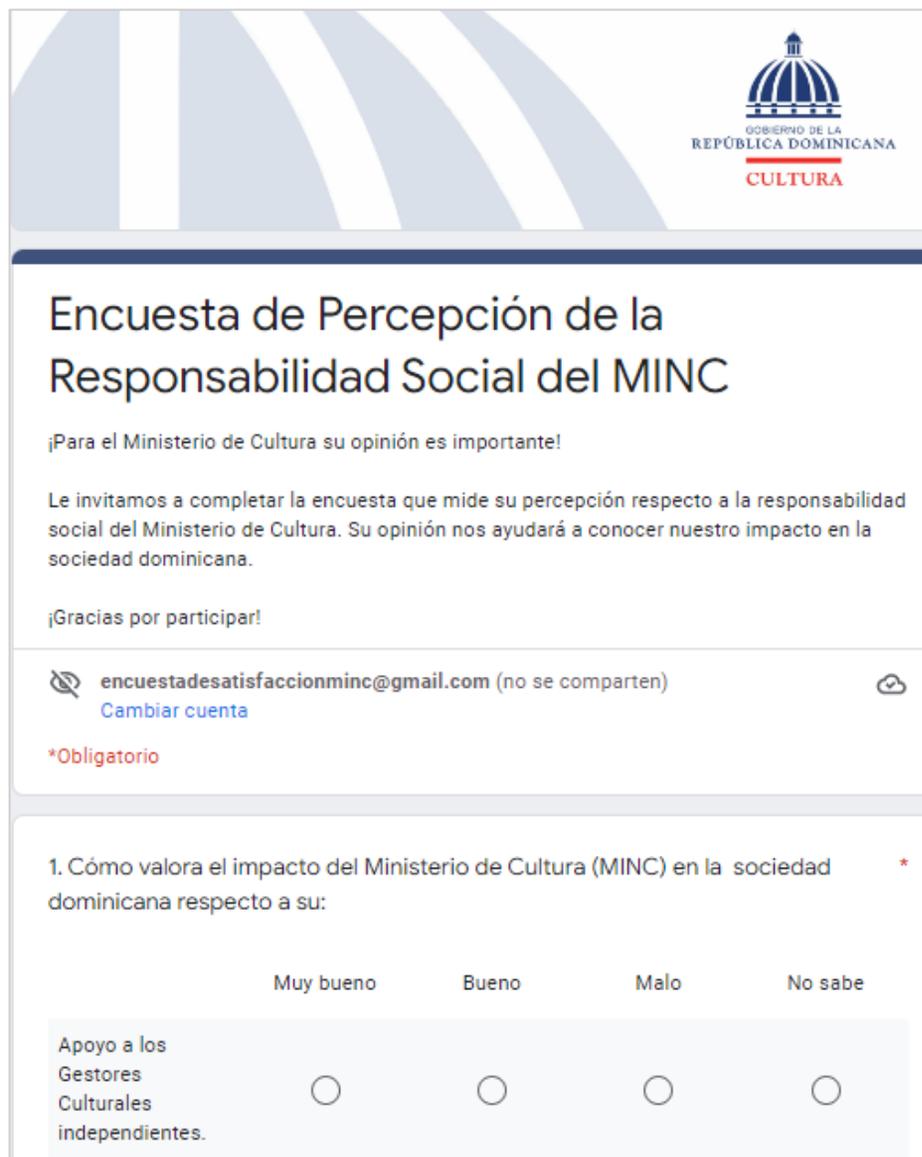
▪ **Indicador:** 1. Formulario de la encuesta. 2. Número de personas que completaron la encuesta. **22 personas.**

▪ **Medio de verificación:** Encuesta de percepción ciudadana sobre la responsabilidad social del MINC.

Estado de cumplimiento: Acción de Mejora #5. 100%, según las evidencias presentadas en el 1er. informe de Avances del Plan de Mejora del 2021-2022 en los apartados a y b de la evidencia #5.

▪ Evidencia #5

a) Formulario de la encuesta.



The screenshot shows a survey form for the Ministry of Culture (MINC) of the Dominican Republic. The header includes the logo of the Government of the Dominican Republic and the word 'CULTURA'. The main title is 'Encuesta de Percepción de la Responsabilidad Social del MINC'. Below the title, there is a message: '¡Para el Ministerio de Cultura su opinión es importante!' followed by an invitation to complete the survey. A thank you message '¡Gracias por participar!' is also present. The form includes a login field with the email 'encuestadesatisfaccionminc@gmail.com' and a 'Cambiar cuenta' link. A red asterisk indicates that the survey is mandatory. The first question asks for the respondent's evaluation of the MINC's impact on Dominican society, with response options: 'Muy bueno', 'Bueno', 'Malo', and 'No sabe'. The first option 'Muy bueno' is selected for the question 'Apoyo a los Gestores Culturales independientes.'

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
CULTURA

Encuesta de Percepción de la Responsabilidad Social del MINC

¡Para el Ministerio de Cultura su opinión es importante!

Le invitamos a completar la encuesta que mide su percepción respecto a la responsabilidad social del Ministerio de Cultura. Su opinión nos ayudará a conocer nuestro impacto en la sociedad dominicana.

¡Gracias por participar!

 encuestadesatisfaccionminc@gmail.com (no se comparten) 
[Cambiar cuenta](#)

***Obligatorio**

1. Cómo valora el impacto del Ministerio de Cultura (MINC) en la sociedad dominicana respecto a su: *

	Muy bueno	Bueno	Malo	No sabe
Apoyo a los Gestores Culturales independientes.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Cómo valora la reputación del Ministerio de Cultura respecto a promover la sostenibilidad y la protección del medio ambiente *

	Muy bueno	Bueno	Malo	No sabe
Promoción de la educación ambiental.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ahorro de papel, agua, combustible y energía eléctrica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promoción del reciclaje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concientización sobre el Cambio Climático.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Cómo valora las acciones del Ministerio de Cultura dirigidas a preservar y mantener los recursos ambientales, respecto a: *

	Muy bueno	Bueno	Malo	No sabe
Cumplimiento de las normas medio ambientales en la institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Cómo valora el impacto del Ministerio de Cultura respecto a los Programas, *
planes y proyectos dirigidos a:

	Muy bueno	Bueno	Malo	No sabe
Personas con condiciones especiales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personas en situaciones vulnerables.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La igualdad y equidad de género.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La diversidad étnica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Cómo valora el impacto del Ministerio de Cultura en el desarrollo económico *
de la sociedad en cuanto a la toma de decisiones sobre:

	Muy bueno	Bueno	Malo	No sabe
Seguridad ciudadana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Movilidad urbana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Igualdad y equidad de género.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Sexo *

Femenino

Masculino

¡Gracias por su colaboración!

The logo for 'Somos Cultura' is written in a blue, cursive script. The word 'Somos' is on the top line and 'Cultura' is on the bottom line. A stylized red and white flag is integrated into the end of the word 'Cultura'.

b) Enlace de la encuesta digital.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnnMFf6dY1DN_voorvkClZ19hBBD5Q-soaJv8nOYUAXxfeEg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

AUTORIDADES

AUTORIDADES

MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA (MAE)

Milagros Germán Olalla, ministra de Cultura.

VICEMINISTERIOS

Gamal Nasser Michelen, viceministro de Patrimonio Cultural.

Giovanny Cruz, viceministro de Creatividad y Formación Artística.

Fernando A. Cepeda, viceministro para la Descentralización y Coordinación Territorial.

Ramón Pastor de Moya, viceministro de Identidad Cultural y Ciudadanía.

José Luis Pérez, viceministro de Desarrollo, Innovación e Investigación.

EQUIPO TÉCNICO / ELABORACIÓN

Clara Mercado, analista de Desarrollo Institucional.

Dirección de Planificación y Desarrollo.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CULTURA

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

JUNIO, 2022