



**DIRECCIÓN GENERAL  
DE BELLAS ARTES**

# **[INFORME DE AVANCE]**

**PLAN DE MEJORA 2022**

# Contenido

Informe de Avances del Plan de mejora ..... 4

Tabla del Plan de Mejora ..... 5

Desglose de los avances (subcriterios, evidencias)..... 8

Conclusión ..... 28

## **Informe de Avances**

### **Plan de Mejora DGBA**

Se remite para los fines pertinentes el informe de avances que ha obtenido la Dirección General de Bellas Artes en su Plan de Mejora diseñado a principios del 2021, en el mismo se desarrolla el plan establecido de las siguiente manera los marcados en color verde están sin lograr, en crema los que ya están en revisión para su aprobación por la institución correspondiente a dicho proceso, los demás han sido logrados en el tiempo que habían sido establecidos.

No.	Subcriterio No.	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 Institucional, que unifique todas las áreas de la DGBA.	Consolidación del Plan Operativo Anual	Logrado
2	1.3	Animar, fomentar 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.	Cumplimiento de la elaboración de Documento que delegue responsabilidad y funciones a los empleados	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.	Aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2021-2022	Logrado
4	2.1	Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/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.	Recopilación de informes por los Departamentos de la institución	Logrado

5	3.1	Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para colaboradores como para directivos.	Mejorar los perfiles de los colaboradores 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  Manual de Funciones	en revisión  Aprobado
6	3.3	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.	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.	Reunión con los involucrados	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	Logrado
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 ciudadanos/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 encuesta de clima laboral.	Logrado

10	5.2	Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).	Mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía por la Dirección General de Bellas Artes.	Conclusión Carta Compromiso	en revisión, 60% de avance
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.	Buzón de Sugerencias en el edificio de las escuelas	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 en las áreas pertinentes y socializarlas	Logrado
13	7.1	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 lo externo	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, incluyendo la gestión de riesgos.	Incrementar el nivel de eficiencia en los resultados internos de la institución.	Metodología de Valoración de Riesgo	Pendiente

## 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 debían entregar las necesidades y/o actividades correspondientes al 2022 para ser programada en el Plan Operativo Anual (POA 2022), para así hacer la consolidación del mismo.

#### Evidencias:

Re: POA 2022



✉ Jean Marie Periche <jperiche@dgb...

Tuesday, 22 March 2022 at 4:59 PM

To: ✉ Mario Lebrón

---

**From:** Mario Lebrón <mlebron@dgba.gob.do>

**Date:** Tuesday, 22 March 2022 at 3:35 PM

**To:** Jean Marie Periche <jperiche@dgba.gob.do>

**Subject:** Re: POA 2022

Jean Marie:

Visto el POA 2022. Pueden proceder.

Gracias,

--  
**Mario Lebrón**  
DIRECTOR GENERAL



TELÉFONO 809 687 0504 EXT 2119 / 2120

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

**MLEBRON@DGBA.GOB.DO**

### **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:** delegación de responsabilidades y/o funciones por parte de los encargados/directores de áreas a su personal asignado.

### **Evidencia**



**Escuela Provincial de Bellas Artes San Francisco de Macorís.  
Provincia Duarte**

No. De Oficio: 0007  
Lunes 6 de junio 2022  
San Francisco de Macorís, Provincia Duarte.

**A: Licda. Marlene Méndez**  
Coordinadora Docente Escuela Provincial De Bellas Artes S.F.M.

#### **Asunto: Comunicado delegación de funciones.**

Muy cortésmente y luego de saludarle, la presente es para comunicarle por escrito mi petición a usted, con relación a las funciones que le debo delegar.  
Como director, por mi periodo de vacaciones, le delego mis responsabilidades, de la última semana de mis vacaciones en nuestra escuela, comprendidas desde el lunes 6 de junio 2022 hasta el viernes 10 de junio 2022.  
A su persona Licda. Marlene Méndez, ya que usted es nuestra coordinadora Docente y en el escalafón de cargos su respetada persona es quien debe sucederme durante el resto de mis vacaciones.

Sin más que agregar y esperando esté de acuerdo, se despide:

  
**Lic. Franklin D. Imbert Vargas**  
Director Escuela Provincial De Bellas Artes San Francisco De Macorís

Calle La Cruz Esquina Papi Olivier No. 44 San Francisco De Macorís Provincia Duarte República Dominicana  
TELEFONOS: 809-588-2507/809-588-2336 [bellasartes.duarte.sfm@gmail.com](mailto:bellasartes.duarte.sfm@gmail.com) REDES SOCIALES: Bellas Artes Duarte Sfm / @EBaduarteSFM



Palacio de Bellas Artes. Avenida Máximo Gómez, esquina avenida Independencia. Santo Domingo. República Dominicana  
TELÉFONO: 809 697 0504 [BELLASARTES@GOB.DR](mailto:BELLASARTES@GOB.DR) [INFO@GOB.DR](mailto:INFO@GOB.DR) REDES SOCIALES: @BELLASARTESRD





**Escuela de Bellas Artes Prof. Hilda Campora Bello**  
San Juan de la Maguana

San Juan de la Maguana, RD. -  
01 de junio, 2022

A: **Dr. Elvis Guzmán**  
Director de Educación y Formación  
Artística Especializada. - DEFAE  
Despacho. -

**Gracita Francisco de Ceballos**  
Directora de Recursos Humanos, DGBA.

Distinguidos señores,

Luego de saludarle cordialmente, hago de su conocimiento que en los 7 días que estaré fuera por el permiso para participar en el "Congreso de Liderazgo/Música", la persona que me va a estar a cargo es Joel Camilo Cordero Turbi secretario de la Escuela.

Gracias por el respaldo acostumbrado,

Me despido cordialmente,

*Set Arias*  
Lic. Set Arias Mateo  
Director



Ministerio de Cultura

Av. Duarte (fte. Al Parque Sánchez) • San Juan de la Maguana, RD. - • Tel 809-949-1678 • @bellasartessjm • bellasartessjm@gmail.com

**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.

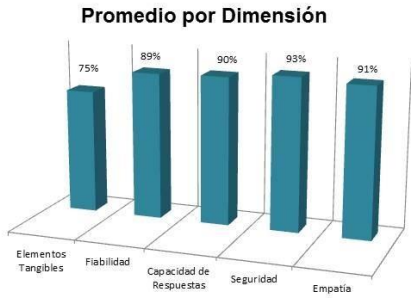
**Acción:** se aplicaron también Encuestas de Satisfacción a usuarios de Bellas Artes (escuelas, artistas y productores).

## Evidencias

- Encuesta de Satisfacción a los Usuarios de Bellas Artes por Servicios Ofrecidos



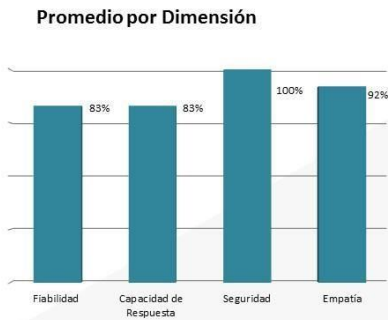
## Promedio de Satisfacción en los servicios de la Formación Artística Especializada y Arrendamientos de Salas



Índice de Satisfacción general ambos servicios



## Promedio de Satisfacción en el servicio de las Compañías Artísticas



Índice de Satisfacción del servicio





**Formación Artística Especializada en las distintas escuelas de Bellas Artes en las áreas de Teatro, Danza, Artes Visuales y Música.**

Etiquetas de fila	Cuenta de 1. ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia)	Valoración		ELEMENTOS TANGIBLES	
Excelente	146	5	730	Remdimiento (Prom	82.97%
Bueno	153	4	612	% Satisfecho	79.31%
Regular	68	3	204	% Insatisfecho	2.65%
Malo	8	2	16	% Regular	18%
Muy Malo	2	1	2		
Total general	377		1564		

Etiquetas de fila	Cuenta de 2. ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y	Valoración		ACCESIBILIDAD	
Muy Difícil	17	1	17	Remdimiento (Prom	81.59%
Difícil	10	2	20	% Satisfecho	83.86%
Regular	34	3	102	% Insatisfecho	7.14%
Fácil	182	4	728	% Regular	8.99%
Muy Fácil	135	5	675		
Total general	378		1542		

Etiquetas de fila	Cuenta de 3. ¿Cómo califica el trato del personal?	Valoración		AMABILIDAD	
Excelente	241	5	1205	Remdimiento (Prom	92.01%
Bueno	124	4	496	% Satisfecho	96.56%
Regular	12	3	36	% Insatisfecho	0.26%
Malo	1	2	2	% Regular	3.17%
Muy Malo		1	0		
Total general	378		1739		

Etiquetas de fila	Cuenta de 4. ¿La información sobre el servicio fue acertada?	Valoración		FIABILIDAD	
Excelente	199	5	995	Remdimiento (Prom	89.89%
Bueno	167	4	668	% Satisfecho	96.83%
Regular	12	3	36	% Insatisfecho	0.00%
Malo		2	0	% Regular	3.17%
Muy Malo		1	0		
Total general	378		1699		

Etiquetas de fila	Cuenta de 5. ¿Cómo califica la fiabilidad del producto entregado?	Valoración		FIABILIDAD	
Excelente	195	5	975	Remdimiento (Prom	89.55%
Bueno	164	4	656	% Satisfecho	95.73%
Regular	16	3	48	% Insatisfecho	0.00%
Malo		2	0	% Regular	4.27%
Muy Malo		1	0		
Total general	375		1679		

Etiquetas de fila		Valoración		FIABILIDAD	
Excelente	394	5	1970	Remdimiento (Prom	89.72%
Bueno	331	4	1324	% Satisfecho	96.28%
Regular	28	3	84	% Insatisfecho	0.00%
Malo	0	2	0	% Regular	3.72%
Muy Malo	0	1	0		
Total general	753		3378		

**Unificado**

## Criterio 2

### Estrategia y Planificación

**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)



outlook.office.com/mã

Informe Metas Presidenciales DG&A semana del 30 de mayo al 6 de junio de 2022

**FC** Fiora Cruz Carretero  
Para: Rosa Elena Rodriguez + 6  
Vie 10/06/2022 9:32 Ver más

Informe semanal Metas Presid...  
DOCX - 114 KB

Estimados/as señores/as,

Espero se encuentren bien. Adjunto los siguientes informes de metas presidenciales:

Informes semanales Metas Presidenciales - DGBA - Del 30 de mayo al 6 de junio de 2022

A su consideración,

**Fiora Cruz Carretero**  
DIRECTORA DE GESTION Y DIFUSION DE LAS ARTES

  
DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES

TELÉFONO 809 687 0504 EXT 2160

### 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 seleccionar y para los planes de desarrollo personal, tanto para colaboradores como para directivos.

**Acción:** Manual de Organización y Funciones aprobado, respecto al Manual de Cargo continúa en revisión por la Analista asignada por el MAP.

## Evidencias

- Manual de Organización y Funciones
- Manual de Cargos



"Año de la Innovación y Competitividad"

**RESOLUCIÓN NUM. 001/20 QUE APRUEBA EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES (DGBA).**

**CONSIDERANDO I:** Que la estructura organizativa de la Dirección General de Bellas Artes (DGBA) debe estar orientada en función de la misión, visión, objetivos y estrategias institucionales, tomando en cuenta las modernas corrientes de gestión.

**CONSIDERANDO II:** Que el Manual de Organización y Funciones de la Dirección General de Bellas Artes (DGBA), tiene por finalidad ofrecer a todos los funcionarios y servidores públicos, un instrumento técnico orientado a establecer e informar sobre las funciones de las diferentes unidades del instituto.

**CONSIDERANDO III:** Que la Dirección General de Bellas Artes (DGBA), debe contar con los instrumentos administrativos que le permitan desarrollar con eficiencia las funciones para la cual ha sido creada.

**CONSIDERANDO IV:** Que la Ley Núm. 41-08, que crea el Ministerio de Administración Pública, establece en su artículo 8, numeral 12, que esta es la institución encargada de evaluar y proponer las reformas de las estructuras organizativas y funcionales de las entidades del Estado. Asimismo, revisar y aprobar los manuales de procedimientos, de cargos y de organización y funciones, que eleven para su consideración los órganos y entidades de la administración pública.



**LISTOS:**  
Constitución de la República Dominicana, proclamada por la Asamblea Nacional el 13 de Junio del 2015.

Av. Máximo Gómez No. 2 Esq. Independencia, Gajucue, Distrito Nacional, R. D.  
Tel. (809) 687-0504, Fax. (809) 221-6557, RNC. 4-01-51036-7

1



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

DGBA/RRHH, Of. N° 0458-2021  
16 de diciembre del año 2021

Licenciado  
Darío Castillo Lugo  
Ministro de Administración Pública.  
Su Despacho.


Vía: Sra. Fanny Bello Dotel  
Directora Análisis de Trabajo y Remuneración  
Ministerio de Administración Pública

Distinguido Señor Ministro:

Luego de un cordial saludo, nos dirigimos a ese superior Despacho, con la finalidad de enviarle el Manual de Cargos comunes clasificados y Típicos (anexo en un CD), para revisión y validación, con la finalidad de organizar las unidades para el cumplimiento de la misión institucional y contar con una mayor y mejor definición de los puestos necesarios para el desarrollo de los objetivos y metas institucionales con una definición clara de las clases de puestos organizadas por Grupos ocupacionales orientadas a resultados por actividad y con la definición de las competencias conductuales para el exitoso cumplimiento de las tareas de esta Dirección General de Bellas Artes.

En espera tenga buena acogida esta solicitud, le saluda,

Atentamente,

  
Mario José Lebrón Hernández  
Director General de Bellas Artes



Ministerio de Cultura  
Palacio de Bellas Artes - Avenida Máximo Gómez, esquina Avenida Independencia - Santo Domingo - República Dominicana  
TELÉFONO 809 687 0504 FAX 809 687 0504

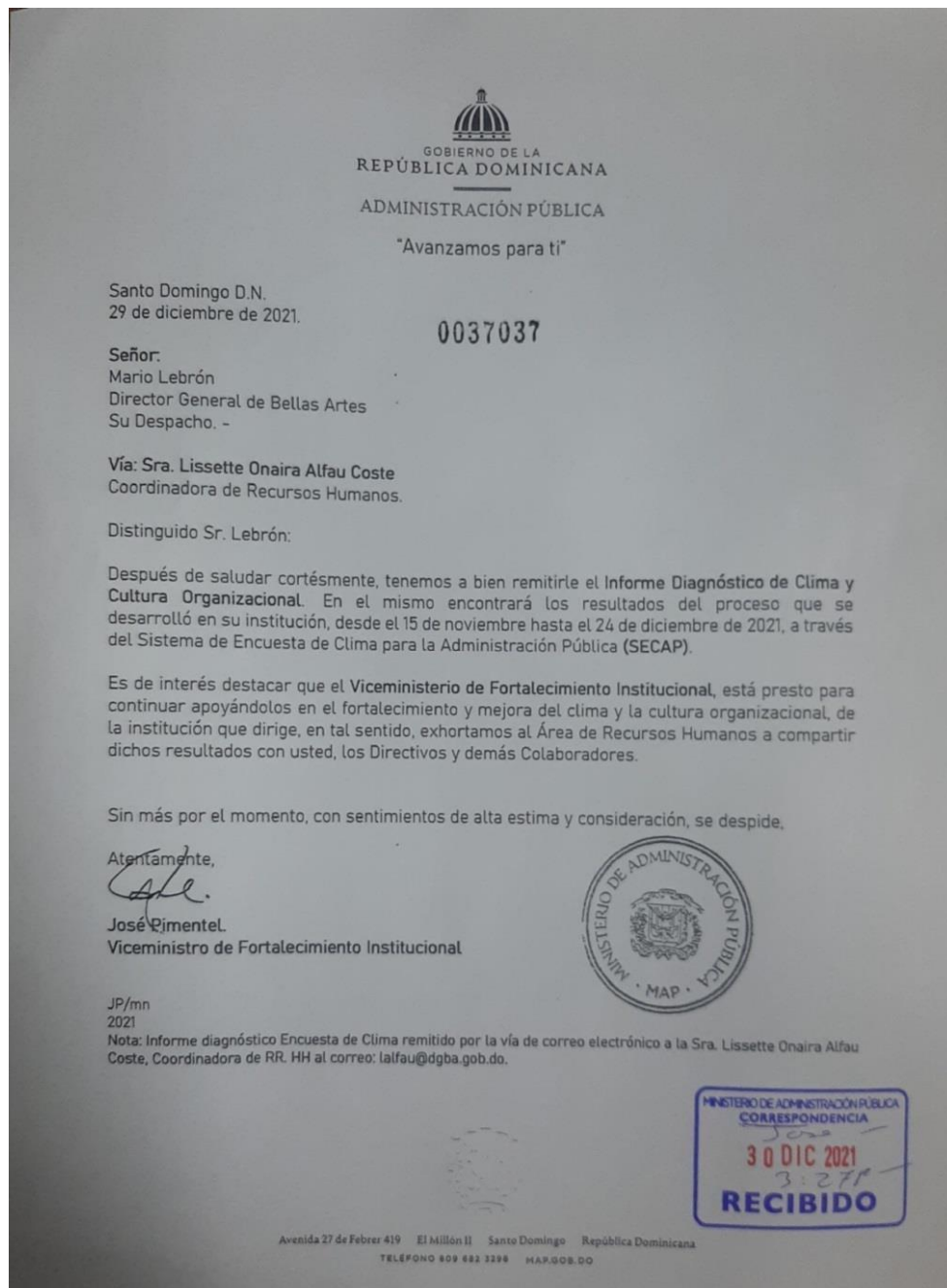
**Subcriterio 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

**Área de Mejora:** Asegurar que los empleados tengan 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. Tabulación de los resultados de dichas encuestas.

#### Evidencia:



## 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:** Conclusión del manual de procedimientos de las áreas misionales con el fin de lograr simplificar los procesos.

### Evidencia

- Correos Manual de Procedimientos

#### Re: Procedimientos Bellas Artes

Carlos Andrés Feliz Núñez <carlos.feliz@seap.gob.do>

Mar 22/03/2022 11:45

Para: Rubidania Garcia <rgarcia@dgba.gob.do>; Katherine Joa <katherine.joa@seap.gob.do>; SISMAP Simplificación de Trámites <sismap-dst@seap.gob.do>

Buenos días,

Luego de un cordial saludo, ya fue cargado al SISMAP el Manual de Procedimientos con su puntuación correspondiente.

Saludos,

El mar, 22 mar 2022 a las 10:14, Rubidania Garcia (<rgarcia@dgba.gob.do>) escribió:

Buen día, anexo portada y procedimientos en pdf de la Dirección G. de Bellas Artes para los fines pertinentes.

Gracias anticipadas,

**Rubidania García**  
SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



TELÉFONO 809 687 0504 EXT 2138

Palacio de Bellas Artes Avenida Máximo  
Gómez, esquina avenida Independencia,  
Santo Domingo, República Dominicana  
**RGARCIA@DGBA.GOB.DO**

El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje.

**IMPORTANTE:** Este mensaje puede contener información que es privilegiada y confidencial. Su destino es solo el uso del individuo o entidad a la cual es dirigida. Si el lector de este mensaje no es su destinatario, aquí mismo se le notifica que cualquier propagación, distribución, reproducción o copiado de esta comunicación está estrictamente prohibido. Si este es el caso, por favor proceda a destruir este mensaje de su computadora e informe al remitente a través de una respuesta por la misma vía. La información en este mensaje que no se relaciona directamente con el negocio oficial de la compañía deberá ser entendida como si no se le hubiese dado ni avalado.

**IMPORTANT:** This message may contain information that is privileged and confidential. It is intended only for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution, reproduction or copying of this communication is strictly prohibited. If this is the case, please proceed to destroy the message from your computer and inform the sender through reply mail. Information in this message that does not directly relate to the official business of the company shall be understood as neither given nor endorsed by it.

Re: M. Procedimientos Bellas Artes

Carlos Andrés Feliz Núñez <carlos.feliz@seap.gob.do>

Vie 18/03/2022 10:18

Para: Rubidania Garcia <rgarcia@dgba.gob.do>;SISMAP Simplificación de Trámites <sismap-dst@seap.gob.do>;Katherine Joa <katherine.joa@seap.gob.do>

Buenos días,

Luego de un cordial saludo, favor enviar manual en formato definitivo y aparte enviar portada del manual de procedimientos firmada y sellada.

Saludos.

El mar, 15 mar 2022 a las 11:21, Rubidania Garcia (<rgarcia@dgba.gob.do>) escribió:

Buen Día, anexo Manual de Procedimientos DGBA, con las observaciones especificadas según conversación pasada.

Quedo a la espera,

**Rubidania García**  
SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO



TELÉFONO 809 687 0504 EXT 2138

Palacio de Bellas Artes Avenida Máximo  
Gómez, esquina avenida Independencia,  
Santo Domingo, República Dominicana  
**RGARCIA@DGBA.GOB.DO**

El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje.

IMPORTANTE: Este mensaje puede contener información que es privilegiada y confidencial. Su destino es solo el uso del individuo o entidad a la cual es dirigida. Si el lector de este mensaje no es su destinatario, aquí mismo se le notifica que cualquier propagación, distribución, reproducción o copiado de esta comunicación está estrictamente prohibido. Si este es el caso, por favor proceda a destruir este mensaje de su computadora e informe al remitente a través de una respuesta por la misma vía. La información en este mensaje que no se relaciona directamente con el negocio oficial de la compañía deberá ser entendida como si no se le hubiese dado ni avalado.

IMPORTANT: This message may contain information that is privileged and confidential. It is intended only for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution, reproduction or copying of this communication is strictly prohibited. If this is the case, please proceed to destroy the message from your computer and inform the sender through reply mail. Information in this message that does not directly relate to the official business of the company shall be understood as neither given nor endorsed by it.

## 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

- Avances en la elaboración de la Carta Compromiso, aplicación de las encuestas



outlook.office.com/m...

### Encuestas CCC de la DGBA

**Rubidania Garcia**  
Para: Leoscal Peña  
Mar 07/06/2022 15:17

COMPANIAS ARTISTICAS - JUNIO...  
XLSX - 24 KB


ALQUILER SALAS GA...  
XLSX - 22 KB

4 archivos adjuntos (166 KB)

anexo resultados encuestas aplicadas CCC de la DGBA  
Mayo 2022.  
Recuerda que ya le había compartido el acceso a la misma, en caso de necesitarlo nueva vez me indicas.

Quedo al pendiente,

**Rubidania García**  
SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

   
DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES

TELÉFONO 809 687 0504 EXT 2138

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

## 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 Gazcue.

### 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](mailto:info@dgba.gov.do)

- [www.bellasartesrd.gov.do](http://www.bellasartesrd.gov.do)
- Facebook: [BellasArtesRD](https://www.facebook.com/BellasArtesRD)
- Instagram: [@BellasArtesRD](https://www.instagram.com/BellasArtesRD)
- Twitter: [@BellasArtesRD](https://twitter.com/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 nuestro SECTE 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](mailto: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

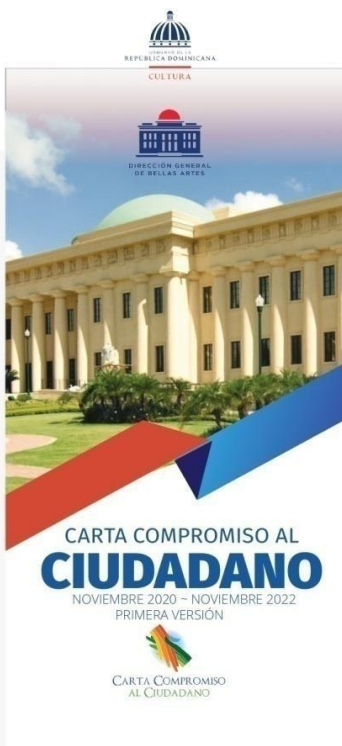
Dirección General de Bellas Artes  
Avenida Máximo Gómez, esquina Independencia  
Palacio de Bellas Artes, Santo Domingo, RD.  
Tel. 809-697-0504 Ext 0  
[info@dgba.gov.do](mailto:info@dgba.gov.do)  
[www.bellasartesrd.gov.do](http://www.bellasartesrd.gov.do)

### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

División Planificación y Desarrollo  
809-687-0504 ext. 2138  
[planificacion@dgba.gov.do](mailto:planificacion@dgba.gov.do)



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"> <li>• Profesionalidad</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Amabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95%</li> <li>• 95%</li> <li>• 95%</li> </ul>	% de usuarios satisfechos en encuestas aplicadas semestralmente.
Alquiler y préstamos de espacios de Bellas Artes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalidad</li> <li>• Amabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 85%</li> </ul>	% 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 Buzones de Sugerencias/Denuncias para uso de los ciudadanos/clientes para conocer las expectativas de satisfacción e incomodidad de los usuarios.

El Sistema 311 estuvo bajo seguimiento por la OAI.

### **Evidencias**

- **Buzón de Sugerencia instalados en las escuelas/academias de Bellas Artes**
- **Encuesta de Satisfacción anexa más arriba (subcriterio 1.4, Liderazgo)**



## Lista de Quejas & Reclamaciones

Instituciones: 0 Creado(s) 6 Creado(s) 0 Abierto(s) 0 Abierto(s) 0 Declinado(s) 0 En Proceso 0 En Proceso 3 Cerrado(s) Ver todos

Mostrar  registros

Buscar:

Tipo	Caso	Estado	Tiempo	Institución	Denunciante	Asignado	Creado	Actualizado
 SUGERENCIAS	Q2020041013539	CERRADO	495 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	EDINES OZUNA	EMILIANA RAMIREZ	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 04:12	LUNES 20 DE JULIO, 2020 - 10:18
 SUGERENCIAS	Q2020041013538	CERRADO	495 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	EDINES OZUNA	EMILIANA RAMIREZ	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 04:12	LUNES 20 DE JULIO, 2020 - 10:19
 SUGERENCIAS	Q2020041013536	CREADO	566 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	DEYANIRA SENA HERNANDEZ	EMILIANA RAMIREZ	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 04:01	-
 SUGERENCIAS	Q2020041013535	CREADO	566 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	WUELYN AMAURY PONCEANO CONCEPCION	EMILIANA RAMIREZ	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 03:55	-
 SUGERENCIAS	Q2020041013534	CREADO	566 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	LILIAM AMPARO DIAZ	EMILIANA RAMIREZ	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 03:11	-
 SUGERENCIAS	Q2020041013533	CERRADO	495 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	LILIAM AMPARO DIAZ	EMILIANA RAMIREZ	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 03:11	LUNES 20 DE JULIO, 2020 - 10:24
 SUGERENCIAS	Q2020041013532	CREADO	566 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	KELVIN MIGUEL ANTONIO PEGUERO CABRERA	EMILIANA RAMIREZ	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 02:48	-
 SUGERENCIAS	Q2020041013528	CREADO	566 DÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES	SURA CONCEPCION	EMILIANA RAMIREZ	VIERNES 10 DE ABRIL, 2020 - 02:11	-

11:32 a.m.



## Criterio 7

### Resultado en 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

outlook.office.com/mz

Rubidania Garcia  
Para: Yenny Valdez Lara  
Lun 23/05/2022 14:56

Informe DGBA Encuesta de Sat...  
PDF - 2 MB

Saludos,

Anexo, informe de resultado encuesta de satisfacción ciudadana 2022 correspondiente a la Dirección Gral. de Bellas Artes

¡¡¡Feliz Tardé!!!

**Rubidania García**  
SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

TELÉFONO 809 687 0504 EXT 2138

Palacio de Bellas Artes Avenida Máximo Gómez, esquina avenida Independencia, Santo Domingo, República Dominicana  
RGARCIA@DGBA.GOB.DO

Adjunto los cambios. Gracias. Muchas gracias.

Responder

## INFORME DE ENCUESTA 2022

Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la Calidad en los Servicios ofrecidos por la Dirección General de Bellas Artes

### ÍNDICE

- Introducción
- Ficha Técnica
- Satisfacción con la Gestión en las Dimensiones
- Parámetros de Valoración
- Servicios Encuestados
- Índice de Satisfacción General

### INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Bellas Artes, es el organismo cultural del gobierno dominicano, encargado de promover la creación y difusión de las artes dominicanas, así como la formación artística especializada.

Ofrece los servicios de la Formación Artística Especializada a través de las escuelas y academias de bellas artes a nivel nacional en las disciplinas de música, artes visuales, arte dramático y danza, así como brinda servicios mediante las compañías artísticas que conforman esta dirección. Cuenta con los espacios de las salas principales del país las cuales son utilizadas para la presentación de eventos culturales y artísticos por productores privados.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios brindados de manera presencial e institucional durante el periodo 2021-2022.

## 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:

25/2/22, 10:47

Remisión de las plantillas de las Evaluaciones ...

Remisión de las plantillas de las Evaluaciones del 2021 y los Acuerdos del 2022 de la Dirección General de Bellas Artes 

De: Alexandra Raposo

Para: ana.evangelista@map.gob.do


Fecha: jueves, 24 de febrero de 2022 12:27:42

CC:

gfrancisco@dgba.gob.do, laifau@dgba.gob.do

 PLANTILLA+REPORTAR+EVALUACION+DESEMPEÑO+POR+RESULTADO+Ac++ +Hualizada+Nov+2021.xlsx (Download.aspx?)

MailboxName=Sent&SequenceNumber=903733632&FileName=PLANTILLA%2bREPORTAR%2bEVALUACION%2bDESEMPE%c3%91O%2bPOR%2bRESULTADO%2bAc%2b%2b+

 PLANTILLA+REPORTAR+ACUERDOS+DE+DESEMPEÑO+2022.xlsx (Download.aspx?)

MailboxName=Sent&SequenceNumber=903733632&FileName=PLANTILLA%2bREPORTAR%2bACUERDOS%2bDE%2bDESEMPE%c3%91O%2c%2b2022.xlsx&PartReference=3.

Buenos tardes Sra. Evangelista, por este medio le hacemos remisión de las plantillas siguientes:

Evaluaciones del 2021 y los Acuerdos del 2022 del personal de la Dirección General de Bellas Artes

De acuerdo a lo requerido en la circular no. 0031095 sobre Gestión y Evaluación de desempeño, la misma forma parte de las evidencias establecidas para el Indicador Gestión de Rendimiento en el SISMAP.

En la espera de sus comentarios, reciba mis saludos.

Alexandra Raposo

Asistente Recursos Humanos

Dirección General Bellas Artes

Av. Máximo Gómez esq. av. Independencia

Santo Domingo, Rep. Dom.

Tel. (809) 687-0504 Ext. 2200

eraposo@dgba.gob.do



(<https://https://clients.hosting.gob.do/ClienU/default.aspx>)

## **Conclusiones**

Plasmando este informe nos damos cuenta que en las metas establecidas durante este periodo han sido logradas, otras en ciertos avances para ser finalizadas y ejecutadas, ya que las mismas requieren de apoyo externo a otras instituciones para lograr concluir con dichos procedimientos.

Cabe resaltar que los avances que ha experimentado la institución son evidentes, logrando mejora en los procesos internos y en la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos/clientes por esta Dirección General de Bellas Artes, también se ha evidenciado el progreso significativo en los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública.