

2022



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO

INFORME PLAN DE MEJORA CAF

DIRECCIÓN DE
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

DIVISIÓN DE
CALIDAD EN LA GESTIÓN

Contenido

Información Institucional	3
Misión.....	3
Visión.....	3
Valores.....	3
Funciones Principales.....	3
Modelo CAF: Autodiagnóstico MAPRE 2022	5
Avance de las acciones para las áreas de mejoras priorizadas.....	6
Criterio I: Liderazgo.....	6
Criterio II: Estrategia y Planificación.....	6
Criterio IV: Alianzas y Recursos	8
Criterio V: Procesos	9
Criterio VI: Resultados en los ciudadanos/clientes	10
Criterio VII: Resultados en las personas.....	10
Criterio VIII: Resultados en las personas.....	11
Criterio IX: Resultados claves del rendimiento	12
Anexo: Evidencias de las acciones de mejoras implementadas	13

Información Institucional

La naturaleza del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), es apoyar las ejecutorias de la Presidencia de la República en las gestiones administrativas, de modo que su responsabilidad trasciende el mero cumplimiento de procesos operativos rutinarios y reglamentarios porque su accionar implica servir de soporte, de pie de amigo, a las ejecutorias del jefe de Estado a favor de la población y los compromisos que asuma su gobierno.

Visto esto, la función pública ejercida desde este Ministerio debe estar caracterizada por la eficiencia, la transparencia, la vocación de servicio, el compromiso social, la innovación, la inclusión y el respeto a la diversidad.

Misión

Ofrecer apoyo administrativo transparente y eficiente a las ejecutorias de la Presidencia de la República.

Visión

Ser el Ministerio modelo de gestión en la administración pública a favor de la ciudadanía.

Valores

- Integridad
- Innovación
- Compromiso
- Inclusión
- Transparencia

Funciones Principales

- Optimizar el proceso de asignación de recursos del Poder Ejecutivo a otras Instituciones del Estado.
- Coordinar la asignación de los fondos especiales destinados a cubrir las necesidades de contingencia de las diferentes Instituciones del Estado.
- Fiscalizar todas las operaciones contables de las instituciones que dependen directamente del Secretariado Administrativo de la Presidencia.

Elaborado por:	Revisado por:	Versión	Página
Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, Ministerio de Administración Pública	2	Página 3 de 28

- Garantizar el soporte informático a todas las dependencias que funcionan en el Palacio Nacional.
- Realizar actividades de planificación y organización de las actividades a realizar en la Casa de Gobierno y actos en que participa el Presidente de la República, tanto en el país como en el exterior.
- Administrar el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).
- Proponer al Ejecutivo proyectos de políticas y normas en materia administrativa que contribuyan al mejor desenvolvimiento de la Casa de Gobierno.
- Dirigir el correcto y eficaz funcionamiento de todos los servicios comunes que se desarrollen en la Casa de Gobierno.
- Desarrollar un sistema de gestión de Recursos Humanos que proporcione a la institución el personal idóneo para cumplir con la sagrada misión de servir de soporte a la ejecución de las actividades de la institución.
- Mantener en óptimas condiciones la planta física de la Casa de Gobierno.
- Conservar el diseño original de la edificación del Palacio Nacional en todas las intervenciones arquitectónicas y de ingeniería que se realicen.
- Desarrollar programas sociales y ejecutorios para Gobernaciones Provinciales y Sociedad Civil.
- Promover las relaciones del gobierno con el sector empresarial.

Elaborado por:	Revisado por:	Versión	Página
Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, Ministerio de Administración Pública	2	Página 4 de 28

Modelo CAF: Autodiagnóstico MAPRE 2022

El modelo CAF, por sus siglas en inglés “Common Assesment Framework”, es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), dicho modelo se basa en 9 criterios enfocados en agentes facilitadores, resultados e innovación y aprendizaje.

La implementación del modelo CAF en las instituciones públicas, permite obtener un diagnóstico y definir las acciones de mejora.

En este mismo sentido, a mediados del 2021, la Dirección de Planificación y Desarrollo en conjunto al Comité de Calidad Institucional, trabajó el autodiagnóstico institucional revisando cada criterio, subcriterio y ejemplos que contiene dicho modelo, guiados por las orientaciones del Ministerio de Administración Pública (MAP), identificando los puntos fuertes y áreas de mejoras, que dieron como resultado un plan de mejora, el cual incluye las directrices que garantizan la excelencia a nivel de calidad en la gestión institucional y la prestación de los servicios que ofrece el MAPRE.

El MAPRE estableció 14 acciones de mejora, de las cuales actualmente se puede evidenciar una ejecución de un 79% del Plan de Mejora Institucional, en el cual las acciones establecidas han de ser desarrolladas en el periodo enero – diciembre 2022.

Se presentan a continuación las acciones aplicada y el detalle de cumplimiento de dicho plan, así como los compromisos para lograr los objetivos planteados en los plazos establecidos.

Elaborado por:	Revisado por:	Versión	Página
Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, Ministerio de Administración Pública	2	Página 5 de 28

Avance de las acciones para las áreas de mejoras priorizadas

Criterio I: Liderazgo

CRITERIO	SUB-CRITERIO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR LOGRO (output)	AVANCE	OBSERVACIONES
1	1.1	Analizar y monitorear en tiempo oportuno las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Informe de resultados.	En ejecución	

Esta acción de mejora se encuentra actualmente en ejecución, los resultados serán evidenciados en el segundo informe.

Criterio II: Estrategia y Planificación

CRITERIO	SUB-CRITERIO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR LOGRO (output)	AVANCE	OBSERVACIONES
2	2.3 ejemplo 3	Comunicar eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal.	Resultados de evaluación aplicada.	Logrado	
	2.3 ejemplo 4	Realizar monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos.	Acuerdos de compromisos firmados por responsables de áreas y POA 2022 consolidado aprobado	Logrado	

El Ministerio Administrativo de la Presidencia elaboró su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 durante el 2021. A raíz de esto, la promoción y difusión del plan fue ejecutada en los primeros meses del año 2022. Para que los grupos de interés tuvieran mejor conocimiento sobre las informaciones que posee el PEI, fue elaborado un Plan de

Comunicación en conjunto con la Dirección de Comunicaciones, el cual establece las estrategias, directrices y medios a través de los cuales sería promocionado este importante documento. Estas acciones fueron logradas en un 100% como se puede observar en el anexo del subcriterio 2.3 ejemplo 3 Plan de Comunicación del PEI MAPRE 2022.

En el mismo tenor, la División de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Planes, Programas y Proyectos realizó la medición del conocimiento de la filosofía institucional y por ende la planificación estratégica al personal que participó en las charlas de presentación del PEI 2021-2024. Como evidencia de estas evaluaciones se pueden observar en el anexo 2.3 ejemplo 3 que esta división desarrolló un breve quiz titulado Que tanto sabes del MAPRE? Donde los participantes completaban cada pregunta en tiempo real y todos los asistentes veían quienes acertaban con sus respuestas. Esta evaluación arrojó como resultado el grado de conocimiento que posee el personal sobre la planificación estratégica de la institución.

Con relación al subcriterio 2.3 ejemplo 4 se posee como evidencia la comunicación remitida por el Viceministro Administrativo y Financiero del MAPRE informándole a todo el personal sobre el proceso a iniciar para el levantamiento del Plan Operativo Anual (POA) con el objetivo de definir a corto plazo los productos, actividades e indicadores que las distintas áreas organizacionales se proponen llevar a cabo durante el período de un (01) año. Asimismo, se puede divisar el correo de difusión del Plan Operativo Anual 2022 consolidado aprobado, a todo el personal del MAPRE y antedespacho presidencial. Con estas dos herramientas PEI y POA el ministerio inició sus operaciones basándose en una planificación estratégica donde se tomó en cuenta las opiniones, ideas y puntos de mejoras de todos los grupos de interés.

Elaborado por:	Revisado por:	Versión	Página
Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, Ministerio de Administración Pública	2	Página 7 de 28

Criterio IV: Alianzas y Recursos

CRITERIO	SUB-CRITERIO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR LOGRO (output)	AVANCE	OBSERVACIONES
4	4.1 ejemplo 3	Monitorear los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Matriz de monitoreo de las alianzas.	En ejecución	
	4.1 ejemplo 4	Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Cronograma del levantamiento de alianzas.	Logrado	
	4.2 ejemplo 2	Incentivar la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización	Informe de Encuesta de Satisfacción	Logrado	
	4.6 ejemplo 4	Asegurar brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Informe con la Cantidad de visitantes al Palacio Nacional	Logrado	

A través del Laboratorio de Innovación Pública (LIP), se han identificado alianzas de aprendizaje, que han permitido desarrollar acciones a favor de proyectos en Santo Domingo, como parte de las acciones del criterio 4.1 ejemplo 4.

El ministerio a través de la División de Calidad en la Gestión mantiene constante monitoreo en la efectividad de los servicios y tramites que son ofrecidos por la institución, por medio de encuestas que son aplicadas a los visitantes de Casa de Gobierno y los ciudadanos(as) que utilizan el servicio de Recorridos Históricos Culturales.

Para el cumplimiento de esta acción de mejora se realizó un plan de encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos, donde se miden varios criterios relacionados a los mismos. En el anexo del subcriterio 4.2 ejemplo 2 se evidencian: gráficos, datos, fichas y metodologías sobre este proceso de medición en el cual la institución obtiene un índice de 99.44% de satisfacción general de ciudadanos/clientes.

Como evidencia del subcriterio 4.6 ejemplo 4, el Departamento de Edecanes del MAPRE ha elaborado el Informe con la cantidad de visitantes que solicitan el servicio Recorridos Históricas Culturales (RHC), donde se describe la cantidad de solicitudes recibidas con las ejecutadas y el total de personas atendidas a través de estos recorridos.

Criterio V: Procesos

CRITERIO	SUB-CRITERIO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR LOGRO (output)	AVANCE	OBSERVACIONES
5	5.1 ejemplo 2	Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	Procedimientos automatizados	En ejecución	
	5.2 ejemplo 2	Motivar a utilizar métodos innovadores para desarrollar los servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Procedimientos simplificados.	En ejecución	

Estas acciones de mejoras se encuentran actualmente en proceso de ejecución, los resultados serán evidenciados en el segundo informe del plan.

El Mapa de procesos fue actualizado en este 2022, así como el manual de procesos con los principales del ministerio.

Enlaces:

<https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637933111662194106-Mapa-MAPRE-13.07.2022.pdf>

<https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637933111947486592-Manualportada-MAPRE-13.07.2022.pdf>

Criterio VI: Resultados en los ciudadanos/clientes

CRITERIO	SUB-CRITERIO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR LOGRO (output)	AVANCE	OBSERVACIONES
6	6.1 ejemplo 1,5 y 7	Aumentar aplicación de encuestas o mediciones de: Imagen global de la organización y su reputación pública. Capacidad de la organización para la innovación recientes Agilidad de la Organización Digitalización en la Organización	Informe de percepción de la ciudadanía.	Logrado	

Estas acciones de mejoras se encuentran actualmente en proceso de ejecución, los resultados serán evidenciados en el segundo informe del plan.

Criterio VII: Resultados en las personas

CRITERIO	SUB-CRITERIO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR LOGRO (output)	AVANCE	OBSERVACIONES
7	7.1 ejemplo 1	Monitorear la percepción de la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Informe de percepción del personal	En ejecución	
	7.1 ejemplo 2	Aumentar el desempeño y capacidades individuales del personal	Plan de capacitación 2022	Logrado	

La Dirección de Recursos Humanos realiza una jornada de evaluación del desempeño en el tiempo determinado, a fin de que se analicen los acuerdos que se planificaron a principios de año. De estas evaluaciones surgen diferentes áreas de mejoras para elevar el conocimiento y el compromiso de las y los colaboradores.

A raíz de esto y del levantamiento de detección de necesidades que ejecuta la División de Desarrollo Humano y Carrera con las diferentes áreas de la entidad, se elabora el Plan de Capacitación Anual, en este caso del año 2022.

En el anexo Subcriterio 7.3 ejemplo 2 se puede observar una muestra del Plan de Capacitación, una captura de pantalla del indicador 08.1 del SISMAP con el plan cargado y la puntuación correspondiente y, por último, una matriz con las capacitaciones solicitadas por las evaluaciones de desempeño aplicadas por las áreas de la institución.

Criterio VIII: Resultados en las personas

CRITERIO	SUB-CRITERIO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR LOGRO (output)	AVANCE	OBSERVACIONES
8	8.2 ejemplo 5	Realizar mediciones sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Programas diseñados.	Logrado	

El MAPRE a través de su Comité de Gestión Ambiental planifica y ejecuta programas y actividades de responsabilidad social y recreativas. Uno de estos programas es el de *Educación Ambiental*, que tiene por objetivo “Contribuir a revertir la pérdida y el daño a los humedales y manglares.

Asimismo, sensibilizar al personal de la entidad sobre la importancia que tienen estos ecosistemas para el hábitat y el impacto que tiene el mal manejo de los residuos en la biodiversidad de nuestro país.

Las imágenes colocadas en el anexo del subcriterio 8.2 ejemplo 5 muestran a los voluntarios y voluntarias del ministerio disfrutando de esta jornada de reforestación, asumiendo su compromiso con el medio ambiente y el país. En dicha actividad participaron 110 colaboradores y colaboradoras.

Criterio IX: Resultados claves del rendimiento

CRITERIO	SUB-CRITERIO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR LOGRO (output)	AVANCE	OBSERVACIONES
9	9.1 ejemplo 5	Conocer y aumentar el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Informe del grado de cumplimiento	En ejecución	

Anexo: Evidencias de las acciones de mejoras implementadas

CRITERIO 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Subcriterio 2.3 ejemplo 3

- Plan de comunicación MAPRE 2022



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
 División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
CONTROL PLANES DE COMUNICACIONES PEI 2021-2024

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNO - PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL						
ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	GRUPOS DE INTERÉS A LOS QUE SE DIRIGE	FECHA DE REALIZACIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN	STATUS	OBSERVACIONES
Publicar anuncio y colocación de renovación del PEI 2021-2024 en la web del MAPRE.	*Dirección de Tecnología	Ciudadanía e Instituciones del Estado Dominicano.	26/10/2021	Página web	Realizado	
Publicación en redes sociales del MAPRE: Facebook, Twitter e Instagram	*Dirección de Comunicación	Ciudadanía	26/10/2021	Redes Sociales	Realizado	
Banner en la recepción de visitantes	*Dirección de Comunicación	Visitantes y usuarios de los servicios de la Casa de Gobierno.	26/10/2021	Banner	Realizado	

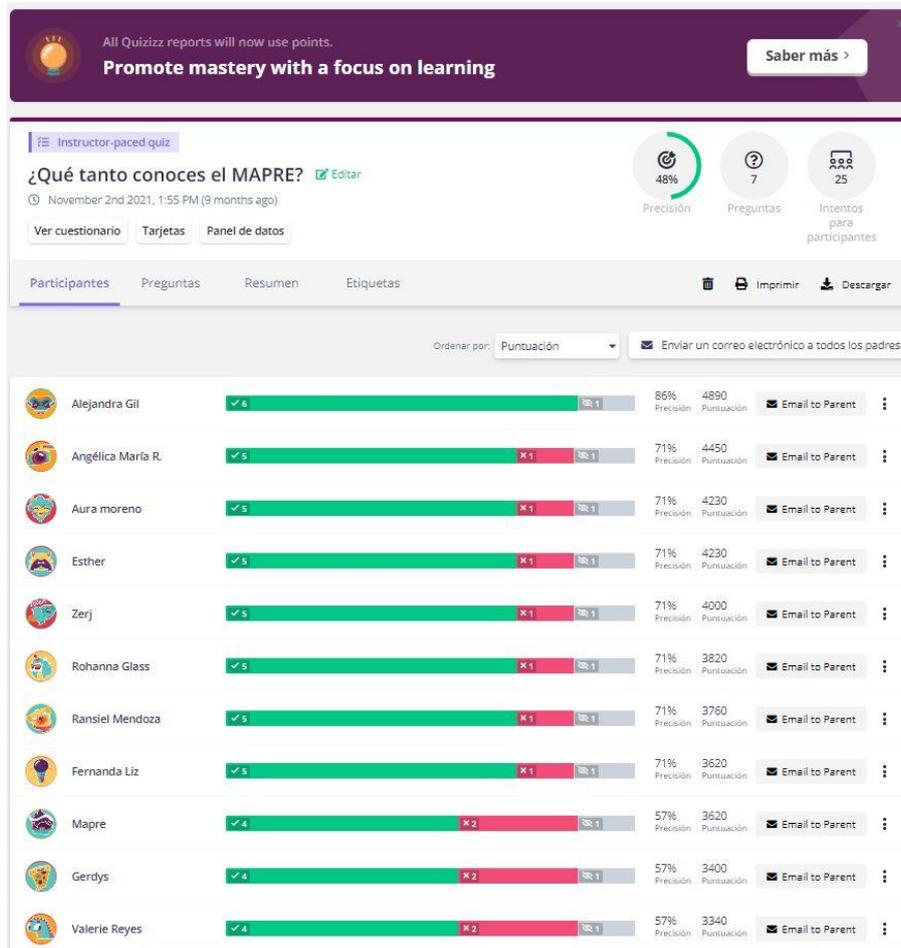
PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO - PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL						
ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	GRUPOS DE INTERÉS A LOS QUE SE DIRIGE	FECHA DE REALIZACIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN	STATUS	OBSERVACIONES
Colocar banner en los murales del MAPRE.	Dirección de Recursos Humanos Dir. Ing.	Colaboradores de la Casa de Gobierno.		Murales	Realizado	
Actualizar y colocar en las Direcciones del MAPRE la Misión, Visión y Valores.	*Dirección de Comunicación *Dirección Administrativa *Dirección de Planificación y Desarrollo *Dirección de Ingeniería y Servicios Generales	Colaboradores de la Casa de Gobierno.		Marco de acrílico	Realizado	
Colocar en televisores los ejes y la Misión, Visión y Valores del MAPRE.	*Dirección de Comunicación	Colaboradores de la Casa de Gobierno.		Televisores	Realizado	
Aviso vía correo electrónico de la disponibilidad del PEI 2021-2024 en el portal del MAPRE.	*Dirección de Recursos Humanos	Colaboradores con acceso a PC.		Comunicaciones MAPRE	Realizado	
Fondo de pantalla con los ejes y la Misión, Visión y Valores del MAPRE.	*Dirección de Tecnología	Colaboradores con acceso a PC.	2/11/2021	Fondo de pantalla	Realizado	
Realizar presentación del PEI 2021-2024 con los grupos 1 y 4	*Dirección de Planificación y Desarrollo	Colaboradores grupo 1-4 de la Casa de Gobierno.	02/11/2021 03/11/2021	Presentación Presencial	Realizado	
Vídeo explicativo del PEI.	*Dirección de Comunicación. *Dirección de Planificación y Desarrollo.	Colaboradores de la Casa de Gobierno.	28/10/2021	*Televisores *INTRANET *Correos	Realizado	
Montaje y presentación del PEI a los colaboradores del MAPRE e invitados.	*Dirección de Comunicación *Dirección de eventos.	Colaboradores de la Casa de Gobierno e invitados.	10/11/2021	*Actividad *Salón	Realizado	Para 60 personas

- Flyers de difusión Plan Estratégico Institucional para todo el personal



Elaborado por:	Revisado por:	Versión	Página
Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, Ministerio de Administración Pública	2	Página 13 de 28

- Resultados de evaluación aplicada



Tipo	Nombre del cuestionario	Total participantes	Precisión	Clase	Código	Acciones
Live	¿Qué tanto conoces el MAPRE? <i>Completado 9 months ago</i>	24	54%			...
Live	¿Qué tanto conoces el MAPRE? <i>Completado 9 months ago</i>	15	59%			...
Live	¿Qué tanto conoces el MAPRE? <i>Completado 9 months ago</i>	25	48%			...
Live	¿Qué tanto conoces el MAPRE? <i>Completado 9 months ago</i>	1	43%			...
Live	¿Qué tanto conoces el MAPRE? <i>Completado 9 months ago</i>	2	36%			...
Live	¿Qué tanto conoces el MAPRE? <i>Completado 9 months ago</i>	2	71%			...
Live	¿Qué tanto conoces el MAPRE? <i>Completado 9 months ago</i>	3	81%			...
Live	¿Qué tanto conoces el MAPRE? <i>Completado 9 months ago</i>	5	54%			Asignar práctica ...

Rank	First Name	Last Name	Attempt #	Accuracy	Score	Correct	Incorrect	Unattempted	Total Time Taken
1	Alejandra	Gil	6	85 %	4890	6	0	1	01:21
2	Angélica	María R.	6	71 %	4450	5	1	1	00:47
3	Aura	moreno	6	71 %	4230	5	1	1	01:05
4	Esther		6	71 %	4230	5	1	1	01:25
5	Zerj		6	71 %	4000	5	1	1	01:29
6	Rohanna	Glass	6	71 %	3820	5	1	1	01:50
7	Ransiel	Mendoza	6	71 %	3760	5	1	1	01:50
8	Fernanda	Liz	6	71 %	3620	5	1	1	01:56
9	Mapre		6	57 %	3620	4	2	1	00:41
10	Gerdys		6	57 %	3400	4	2	1	01:20
11	Valerie	Reyes	6	57 %	3340	4	2	1	01:40
12	Merilin	Novas	6	57 %	3270	4	2	1	01:27
13	Hector	Almonte	6	57 %	3090	4	2	1	01:46
14	CB		6	42 %	2690	3	3	1	00:40
15	Clara	Reyes	5	42 %	2610	3	2	2	01:08
16	Irina		6	42 %	2540	3	3	1	01:31
17	Deyanira		4	42 %	2520	3	1	3	00:42
18	Sulenny		7	42 %	2270	3	4	0	01:28
19	Yovanny		6	42 %	2240	3	3	1	01:54
20	MRD		6	28 %	1740	2	4	1	01:29
21	Edgar		6	28 %	1510	2	4	1	01:26
22	Melquí		4	14 %	810	1	3	3	00:40
23	Inocencia	carmona Burgos	0	0 %	0	0	0	0	00:00
24	Montserrat		0	0 %	0	0	0	0	00:00
25	Gina		0	0 %	0	0	0	0	00:00

Subcriterio 2.3 ejemplo 4

- Comunicación informativa para el levantamiento del Plan Operativo Anual (POA)



PR-IN-2022-2837

A : Viceministros (as) y Directores (as)

Asunto : Formulación POA 2022

Fecha : jueves, 10 de febrero de 2022

Luego de un cordial saludo, les solicitamos la *formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2022*, con el objetivo de definir a corto plazo los productos, actividades e indicadores, que las distintas áreas organizacionales se proponen llevar a cabo durante el periodo de un (1) año.

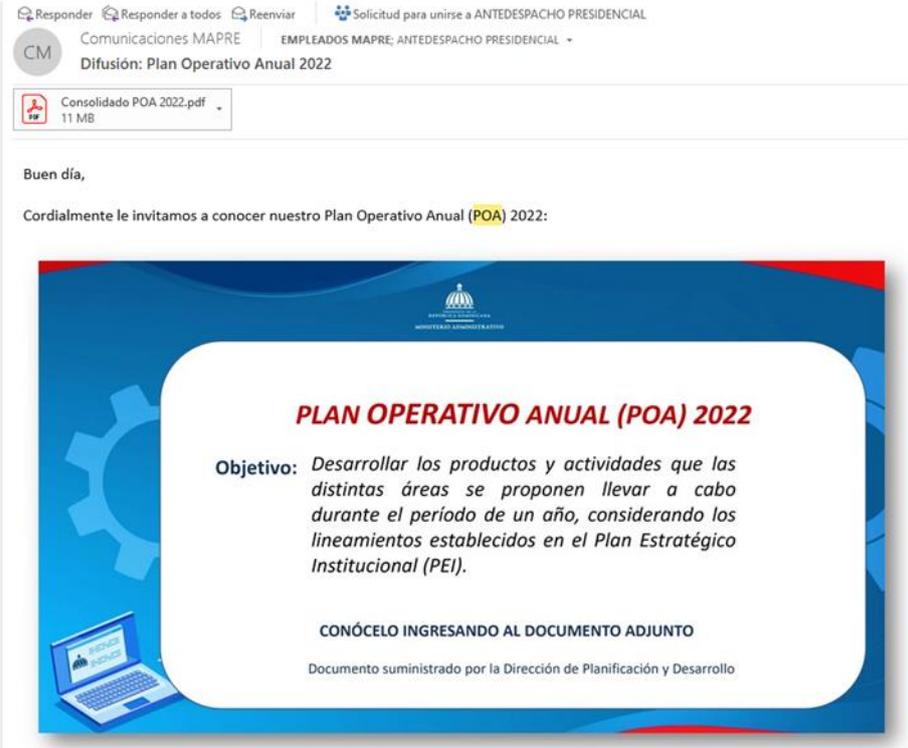
En este sentido, la Dirección de Planificación y Desarrollo estará remitiendo las plantillas de levantamiento y lineamientos que deberán considerarse durante la formulación.

Atentamente,

 Igor David Rodríguez Durán
 Viceministerio Administrativo y Financiero

Elaborado por:	Revisado por:	Versión	Página
Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, Ministerio de Administración Pública	2	Página 15 de 28

- **Difusión del Plan Operativo Anual (POA) 2022**



- Muestra del Plan Operativo Anual 2022 aprobado por el Ministro Administrativo y director de área.

- Enlace en el portal web:

https://mapre.gob.do/transparencia/download/plan_estrat%C3%89gico/plan_operativo/2022/POA-2022.pdf

PLAN OPERATIVO ANUAL 2022							Código: FO-PIN-POA-003-21		
ÁREA: Dirección de Eventos							Responsable:	Fecha:	
Ejes Estratégicos: EE1- Fortalecimiento Institucional							Edición:	Próxima Revisión:	
Eje y Objetivo Específico (EES): EE1- Fortalecer la operatividad y capacidad interna del MAPRE									
Producto	Actividades	Área/Responsables	Meta	Indicador	Fórmula de indicador	Medio de Verificación	RANGO CONDICIÓN		
							Cronograma		
							RECURSOS NECESARIOS		
							Rango Condición		
Planificación, Coordinación y Ejecución de Eventos	A1. Coordinación de adquisición y subadministración de insumos y equipos para el montaje de las actividades programadas y eventos especiales. A2. Evaluación y monitoreo del montaje de los eventos. A3. Asesoría y dirección de los trabajos de la Casa de Gobierno.	(R) Dirección de Eventos (C) Coordinadores de Eventos	100% Trimestral	Cantidad de eventos ejecutados.	Total de eventos ejecutados dividido entre el total de eventos programados multiplicado por cien.	MVL Formularios de actividades de ejecución de eventos. MVL Libro control de actividades. MVL Sistema general de gastos por eventos.	N/A	N/A	0% - 50% 50% - 75% 75% - 100%
Planificación y Calidad Institucional	A1. Cumplir con los requerimientos establecidos por la Dirección de Planificación y Desarrollo en los planes institucionales.	Dirección de Eventos	100% Mensual	% de avance del cronograma de trabajo.	Diferencia de los requerimientos especificados en la matriz de indicadores comparados.	MVL Revisión y Firma oportuna de los informes y procedimientos. MVL Carga de asistencia dentro del presupuesto. MVL Análisis de Presentación de Avances. MVL Análisis de Presentación de Avances.	N/A	N/A	0% - 50% 50% - 75% 75% - 100%
Cumplimiento de Requerimientos SSMAP	A1. Cumplir con los requerimientos SSMAP. A2. Realizar Análisis de Desempeño. A3. Análisis de Desempeño de COT.	Dirección de Eventos	100% Semestral	% de avance del cronograma de trabajo.	Actividades realizadas/Actividades Solicitadas.	MVL Análisis de Desempeño. MVL Evaluaciones de Desempeño.	N/A	N/A	0% - 50% 50% - 75% 75% - 100%
Cumplimiento de las requerimientos de Contratación Pública	A1. Como Área gestora, llevar a cabo la gestión de los subcontratos recibidos.	Dirección(s), Coordinador(s)	100% Trimestral	% de avance del cronograma de trabajo.	Diferencia de los requerimientos especificados en la matriz de indicadores comparados.	MVL Cumplimiento de compra incluidas y ejecutadas en el PAEC 2022. MVL Realización de actividades dentro de los plazos establecidos. MVL Entrega oportuna del PAEC 2022. MVL Seguimiento de la Dirección de Compras (Revisión y entrega oportuna de los documentos, pliego de condiciones, informes periódicos).	N/A	N/A	0% - 50% 50% - 75% 75% - 100%
Reporte mensual de actividades	A1. Recibir toda información referente a las actividades del área realizadas en la semana. A2. Crear reporte de actividades con información detallada que sea para comprender los riesgos y seguimiento. A3. Enviar vía correo al Director de Gabinete el reporte.	Dirección(s), Coordinador(s)	100% Mensual	Grupos del reporte de actividades peticionados.	Reporte mensual entregado entre reporte semana requerido.	MVL Reporte mensual de actividades. MVL Captura de pantalla, como comprobante de envío de correo electrónico al reporte al Director de Gabinete.	N/A	N/A	0% - 50% 50% - 75% 75% - 100%



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

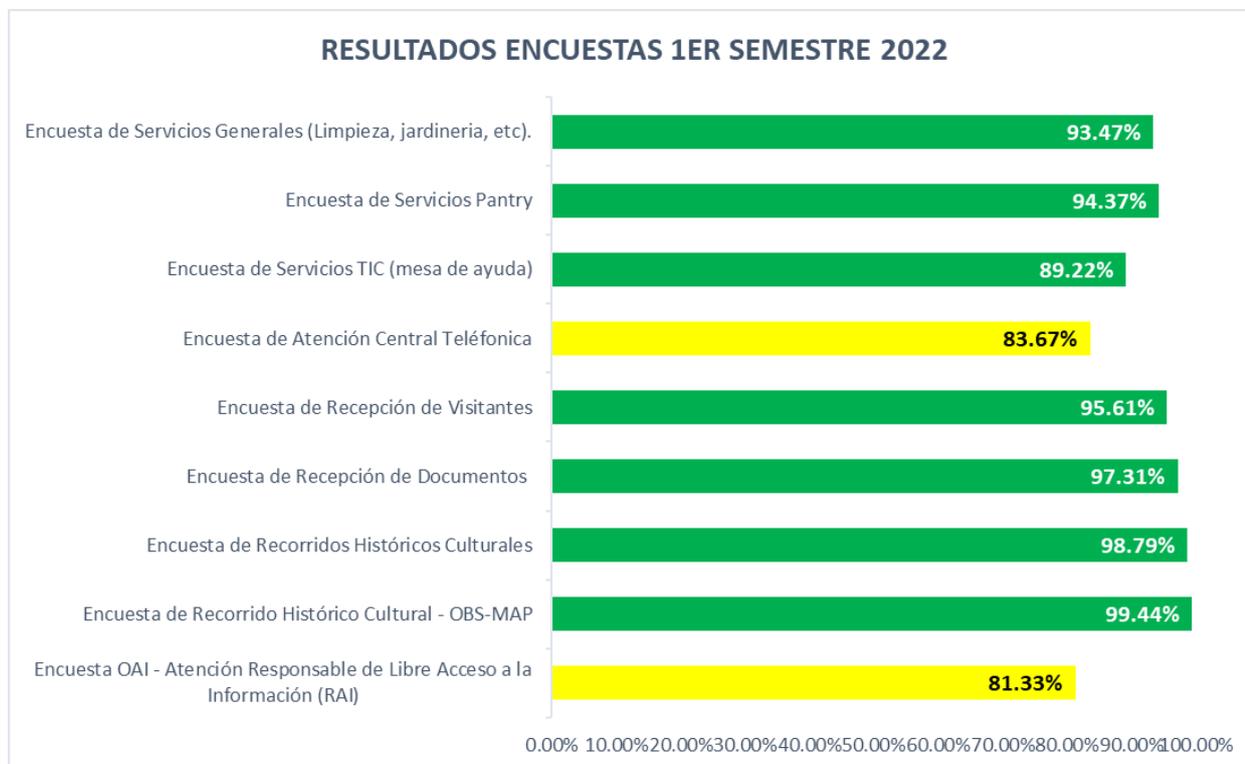
Subcriterio 4.1 ejemplo 3 (En ejecución).

Subcriterio 4.1 ejemplo 4

	Ámbito	Institución aliada	Objeto de Alianza	Periodo de desarrollo
Benchlearning (aprendizaje por comparación)	Público-Social	Comunidad de desarrolladores de Videojuegos de la República Dominicana.	Diseño y sistematización del Primer "Aprende Jugando JAM". Convocatoria a la comunidad de Desarrolladores de Videojuego. Mentorías a los participantes.	Marzo, 2022
	Público-Público	Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información (OGTIC)	Diseño y desarrollo de la Semana de la Innovación 2022 "Dominicana Innova", donde desarrollamos una serie de proyectos en conjunto.	Abril, 2022
	Público-Internacional	Innovación Ciudadana- SEGIB	En el marco de las actividades como el Mapeo de Iniciativas Ciudadanas (CIVICS) y el Laboratorio de Innovación Ciudadana de Santo Domingo (LABIXDO), desarrollamos alianzas con la SEGIB para el desarrollo de los proyectos bajo la metodología usada en otros países.	Marzo, 2022 y Julio, 2022
	Público-Público	INAP	Diseño, planeación y desarrollo del Maratón de Innovación Gubernamental 2.0.	Enero, 2022
	Público-Público	INTRANT	Desarrollo conceptual del proyecto Aprende Jugando Jam. Cooperación técnica para compartir lo conocimientos en materia de educación vial.	Abril, 2022
	Público-Privado	ITLA	Cooperación técnica para compartir lo conocimientos en materia de desarrollo de videojuegos.	Julio, 2022
	Público-Privado	INTEC	Prestación de materiales y espacios para el armado de un prototipo funcional de uno de los proyectos participantes del LABIXDO.	Julio, 2022
	Público-Social	Defensa Civil	Asistencia en la puesta en funcionamiento de un prototipo de generación de energía Undimatríz, a través de las olas, en el Parque Gulbia.	Julio, 2022
	Público-Público	Aldía del D.N.	Institución aliada en el desarrollo del Laboratorio de Innovación Ciudadana de la provincia Santo Domingo.	Julio, 2022
	Público-Público	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.	Brindar soporte técnico en el desarrollo del Laboratorio de Innovación Ciudadana de la provincia Santo Domingo.	Julio, 2022
	Público-Público	Ministerio de la Juventud	Allada en el desarrollo del Laboratorio de Innovación Ciudadana de la provincia Santo Domingo.	Julio, 2022
	Público-Público	Supérate	Allada en el desarrollo del Laboratorio de Innovación Ciudadana de la provincia Santo Domingo.	Julio, 2022

Subcriterio 4.2 ejemplo 2

- Puntuaciones obtenidas en encuestas internas/externas 2022



TIPO DE MEDICIÓN	DIRECCIONES/ ÁREAS	PUNTAJACIÓN %
	Viceministerio de Innovación, Transparencia y Atención Ciudadana	
Externa	Encuesta OAI - Atención Responsable de Libre Acceso a la Información (RAI)	81.33%
	Dirección de Transparencia y Atención Ciudadana	
Externa	Encuesta de Satisfacción Recorrido Histórico Cultural(Externos) - OBS-MAP	99.44%
Externa	Encuesta de Satisfacción Recorridos Históricos Culturales	98.79%
Externa	Encuesta de Satisfacción de Recepción de Documentos (Correspondencias)	97.31%
Externa	Encuesta de Satisfacción de Recepción de Visitantes	95.61%
Externa	Encuesta de Satisfacción de Atención Central Telefónica	83.67%
	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	
Interna	Encuesta de Servicios TIC mesa de ayuda	89.22%
	Dirección de Nutrición	
Interna	Encuesta de Servicios Pantry	94.37%
	Dirección de Ingeniería y Servicios Generales	
Interna	Encuesta de Servicios Generales (Limpieza, jardinería, etc).	93.47%

Subcriterio 4.6 ejemplo 4



MINISTERIO ADMINISTRATIVO
DEPARTAMENTO DE EDECANES
2022

Recorridos Históricos Culturales (RHC) - Solicitados y ejecutados Ciudadanos/Clientes

Mes del año	Total de Solicitudes de Ciudadanos(as) (Demanda externa)	Total de RHC Realizados	Total de Visitantes atendidos
Enero	5	5	36
Febrero	12	12	328
Marzo	20	20	491
Abril	13	13	479
Mayo	18	18	548
Junio	17	17	454

- Captura de pantalla del servicio Recorrido Histórico Cultural colocado en el portal web para mayor facilidad de solicitud.

SOBRE NOSOTROS PALACIO NACIONAL SERVICIOS SALA DE PRENSA TRANSPARENCIA CONTACTO FORO 

Servicios » RECORRIDO HISTÓRICO CULTURAL AL PALACIO NACIONAL

SERVICIOS

RECORRIDO HISTÓRICO
CULTURAL AL PALACIO
NACIONAL



Conocido coloquialmente como Tours por el Palacio Nacional. Estas son visitas de carácter histórico-cultural que se realizan con el objetivo de dar a conocer la Casa de Gobierno de la República Dominicana, su historia, arquitectura, composición y salones más importantes.

SECTOR AL CUAL VA DIRIGIDO EL SERVICIO:

A toda persona, tanto dominicanos como extranjeros mayores de 9 años de edad.

RESPONSABLE DEL SERVICIO O UNIDAD DE ATENCIÓN:

Departamento de Edecanes.

MEDIOS DE CONTACTO:

TELÉFONOS: (809)-695-8000 / (809)-701-8000 Ext.: 2074

CORREO ELECTRÓNICO: edecanes@presidencia.gob.do

Enlace: <https://mapre.gob.do/servicios/recorridohistorico-cultural-al-palacio-nacional/>

Elaborado por:	Revisado por:	Versión	Página
Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, Ministerio de Administración Pública	2	Página 19 de 28

CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

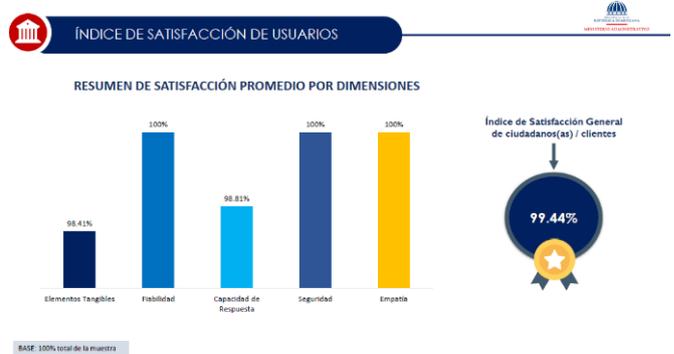
Subcriterio 6.1 ejemplo 1,5 y 7

- Informe del índice de satisfacción de ciudadanos/clientes 2022



FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN: Ciudadano/cliente que realiza una solicitud de Recorrido Histórico Cultural en el MAPRE.
 • 56 Solicitudes anuales con un promedio general de 10 solicitudes mensuales.
ÁMBITO: Palacio Nacional de la República Dominicana, Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).
MUESTRA: con un error general de $\pm 5\%$ para un nivel de confianza del 95% y un $p/p=50$.
 • Solicitudes de Recorridos Históricos Culturales, 42 respuestas.
MÉTODO A UTILIZAR: Cuestionario estructurado con preguntas cerradas, auto-administrada vía correo electrónico.
FECHA DE TRABAJO: Desde el (22) veintidós de marzo hasta el (30) treinta de abril del 2022 (6 semanas).
REALIZACIÓN: recolección y análisis de resultados por la División de Calidad en la Gestión.



Enlace:

<https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/637926290522093315-Informe---MAPRE---2022.pdf>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

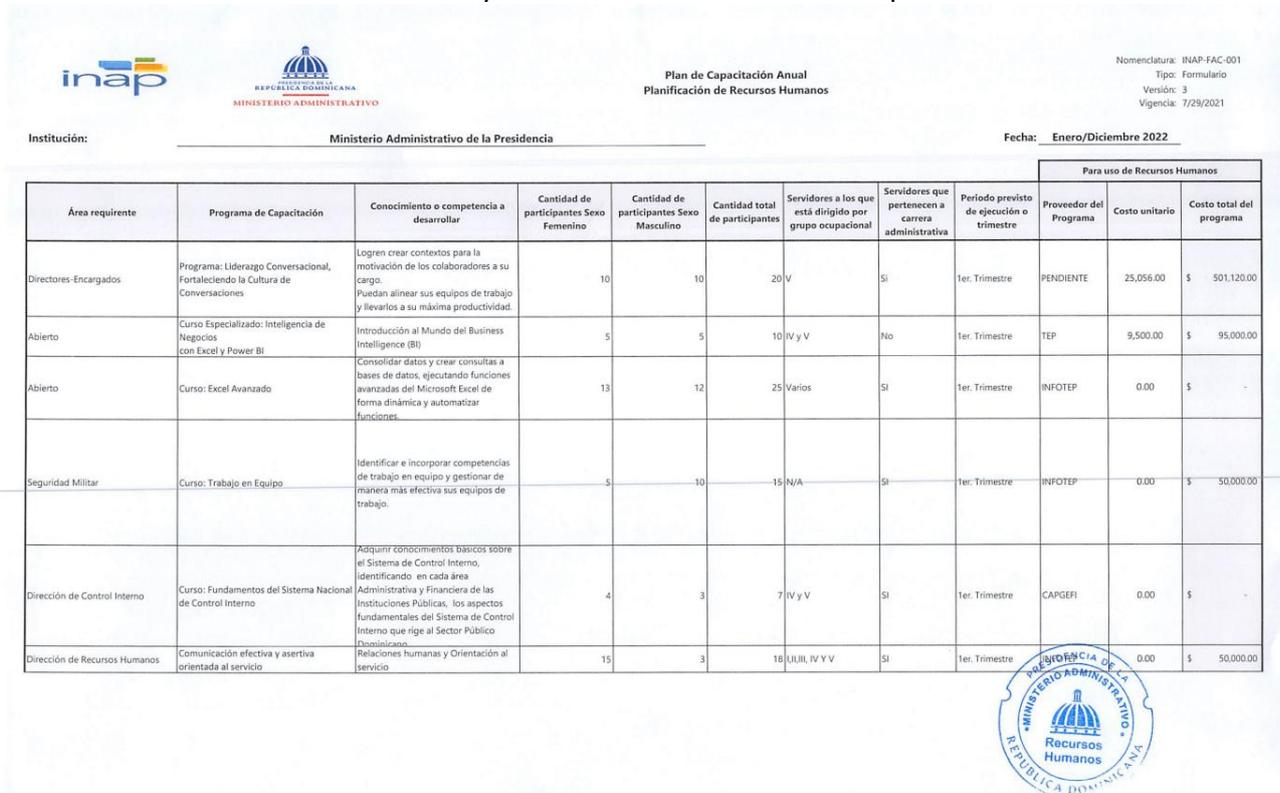
Subcriterio 7.3 ejemplo 2

- Indicador del SISMAP con la puntuación que corresponde al cargar el Plan de Capacitación

08.GESTIÓN DEL DESARROLLO			85 PUNTOS TOTAL
08.1 Plan de Capacitación			85 PUNTOS
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR
08.1.1 Plan de Capacitación	01/01/2023	Ian Soto	50

Elaborado por:	Revisado por:	Versión	Página
Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, Ministerio de Administración Pública	2	Página 20 de 28

- Captura de la primera página del Plan de Capacitación resultante de las necesidades de las áreas y de las evaluaciones de desempeño.



Nomenclatura: INAP-FAC-001
 Tipo: Formulario
 Versión: 3
 Vigencia: 7/29/2021

Institución: Ministerio Administrativo de la Presidencia Fecha: Enero/Diciembre 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 pertenecen a carrera administrativa	Periodo previsto de ejecución o trimestre	Proveedor del Programa	Para uso de Recursos Humanos	
										Costo unitario	Costo total del programa
Directores-Encargados	Programa: Liderazgo Conversacional, Fortaleciendo la Cultura de Conversaciones	Logren crear contextos para la motivación de los colaboradores a su cargo. Puedan alinear sus equipos de trabajo y llevarlos a su máxima productividad.	10	10	20	V	SI	1er. Trimestre	PENDIENTE	25,056.00	\$ 501,120.00
Abierto	Curso Especializado: Inteligencia de Negocios con Excel y Power BI	Introducción al Mundo del Business Intelligence (BI)	5	5	10	IV y V	No	1er. Trimestre	TEP	9,500.00	\$ 95,000.00
Abierto	Curso: Excel Avanzado	Consolidar datos y crear consultas a bases de datos; ejecutar funciones avanzadas del Microsoft Excel de forma dinámica y automatizar funciones.	13	12	25	Varios	SI	1er. Trimestre	INFOTEP	0.00	\$ -
Seguridad Militar	Curso: Trabajo en Equipo	Identificar e incorporar competencias de trabajo en equipo y gestionar de manera más efectiva sus equipos de trabajo.	5	10	15	N/A	SI	1er. Trimestre	INFOTEP	0.00	\$ 50,000.00
Dirección de Control Interno	Curso: Fundamentos del Sistema Nacional de Control Interno	Adquirir conocimientos básicos sobre el Sistema de Control Interno, identificando en cada área Administrativa y Financiera de las Instituciones Públicas, los aspectos Fundamentales del Sistema de Control Interno que rige al Sector Público Dominicano.	4	3	7	IV y V	SI	1er. Trimestre	CAPGEFI	0.00	\$ -
Dirección de Recursos Humanos	Comunicación efectiva y asertiva orientada al servicio	Relaciones humanas y Orientación al servicio	15	3	18	II, III, IV y V	SI	1er. Trimestre		0.00	\$ 50,000.00

- Relación de capacitaciones solicitadas a través de los puntos de mejoras identificados por las evaluaciones de desempeño.



PRESIDENCIA DE LA
 REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO ADMINISTRATIVO
CAPACITACIONES SOLICITADAS EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2021

Área de Mejora	Capacitación	Departamento	Grupo Ocupacional
Actualización de Políticas y Procedimientos	Actualización de Políticas y Procedimientos	Dirección Financiera	V
Actualización en M y E	Actualización en M y E	Gabinete de la Familia	IV
Adaptación a los cambios	Adaptación a los cambios	Viceministerio de Asuntos Interinstitucionales y Relaciones con los Poderes del Estado	V
Administración de Fortinet	Administración de Fortinet	Oficina Primera Dama	IV
Administración pública y gestión de política	Administración pública y gestión de política	Oficina de Enlace del Poder Ejecutivo con la Comunidad Cristiana	II
Alta Gerencia	Alta Gerencia	Viceministerio de Incentivo a la Producción y Emprendimiento	V, IV
Análisis Financiero	Análisis Financiero	Dirección Financiera	II
Análisis Financiero	Análisis Financiero	División de Tesorería	III
Argumentación Jurídica	Argumentación Jurídica	Dirección Jurídica	IV
Atención al detalle	Atención al detalle	Dirección de Desarrollo y Proyectos comunitarios	IV
Atención al detalle		Dirección de Desarrollo y Proyectos comunitarios	IV
Atención al detalle		División de Desarrollo Humano y Carrera	V
Atención al detalle		División de Desarrollo Humano y Carrera	IV
Atención al detalle		Viceministerio Administrativo y Financiero	IV
Atención al detalle		Dirección de Correspondencia	IV
Atención al detalle		Dirección de Correspondencia	III
Atención al detalle		Departamento de Recepción	II
Reconocer ocurrencia de errores		Archivo Central	III
Auditoría Gubernamental		Auditoría Gubernamental	Dirección Financiera
Fomentar autoliderazgo para aumentar la capacidad de influir en otros	Autoliderazgo	División de Desarrollo Humano y Carrera	IV

CRITERIO 8: RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.2 ejemplo 5

- Charla Oficinas Verdes. Promover las 3r en las oficinas de Casa de Gobierno, incentivando a la reducción de impresiones de papel y la segmentación de desechos de acuerdo a esta importante norma.



- Flyer de promoción actividad Reforestación de Manglares

Elaborado por:	Revisado por:	Versión	Página
Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, Ministerio de Administración Pública	2	Página 22 de 28



- Imágenes de la Jornada de reforestación de manglares.





- Imágenes de operativos médicos realizados en la región sur del país



CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVES DEL RENDIMIENTO

Subcriterio 9.1 ejemplo 2 (En Ejecución)

Elaborado por:	Revisado por:	Versión	Página
Dirección de Planificación y Desarrollo	Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, Ministerio de Administración Pública	2	Página 24 de 28