

# 2do Informe de Seguimiento de Plan de Mejora CAF

---



Dirección de Planificación y Desarrollo  
Departamento de Calidad en la Gestión

# Tabla de Contenido

---



- [Presentación](#)
- [Acciones de Mejora](#)
  - [Acción de Mejora 1](#)
  - [Acción de Mejora 2](#)
  - [Acción de Mejora 3](#)
  - [Acción de Mejora 4](#)
  - [Acción de Mejora 5](#)
  - [Acción de Mejora 6](#)
  - [Acción de Mejora 7](#)
  - [Acción de Mejora 8](#)
  - [Acción de Mejora 9](#)

# Presentación

---

El **Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales** fue creado mediante la Ley núm. 64-00, promulgada el 18 de agosto de 2000, es es el organismo rector de la gestión del medio ambiente, los ecosistemas, los recursos naturales, y el cambio climático, para que cumpla con las atribuciones que de conformidad con la legislación ambiental en general, corresponden al Estado, con el fin de alcanzar el desarrollo sostenible.



## Misión

Regir la gestión del medio ambiente, los ecosistemas y los recursos naturales, para contribuir al desarrollo sostenible Atribuciones conferidas al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en la Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales 64-00.



## Visión

Ser una institución eficaz, eficiente y transparente que articula e incorpora, en forma participativa, la dimensión ambiental en las decisiones y acciones de la sociedad para contribuir al desarrollo sostenible.

# Área de Mejora

**Acción 1:** No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.

**Evidencias:** Socialización del Marco Estratégico Institucional a todo el personal, Impresión de Marco Estratégico en murales de cada piso institucional, Socialización en la Página Web de la institución y fotografías.

Conozcamos nuestro Marco estratégico institucional

Centro De Informacion <info@ambiente.gob.do>

Mié 23/03/2022 14:30

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gob.do>



Familia Ambiente,

Para nuestra institución, es de mucha relevancia que conozcamos la Misión, visión y valores que corresponden al Marco estratégico institucional del Plan Estratégico Institucional periodo 2021-2024.

Nuestra Misión y Visión:

**Misión:** Regir la gestión del medio ambiente, los recursos naturales, los ecosistemas y sus servicios para conservar el patrimonio natural de la nación, alcanzar el desarrollo sostenible y así garantizar el derecho de la sociedad a un ambiente sano.

**Visión:** Ser una institución eficaz, eficiente y transparente que gestiona de manera participativa la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas públicas y en las decisiones y acciones de la sociedad, para contribuir al desarrollo sostenible del país.

Para alcanzar estas metas, cada uno de nosotros debemos hacer nuestra parte. Le motivamos a conocer más de nuestro Marco estratégico institucional:

<https://ambiente.gob.do/quienes-somos-4/>

Dirección de Planificación y Desarrollo

Unidad de Comunicación Interna  
Dirección de Comunicaciones

**Ilustración.** Socialización del Marco Estratégico Institucional a todo el personal

# Acción 1: No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.

Nuestros valores institucionales: Excelencia personal

Centro De Informacion <info@ambiente.gob.do>

Jue 31/03/2022 14:29

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gob.do>



Nuestros valores institucionales: Calidad en servicio

Centro De Informacion <info@ambiente.gob.do>

Mar 22/03/2022 15:40

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gob.do>



**Ilustración.** Socialización del Marco Estratégico Institucional a todo el personal

# Acción 1: No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.

Nuestros valores institucionales: Respeto del medio ambiente y los recursos naturales

Centro De Informacion <info@ambiente.gob.do>

Mar 12/04/2022 15:08

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gob.do>



Nuestros valores institucionales: Innovación

Centro De Informacion <info@ambiente.gob.do>

Lun 04/04/2022 13:19

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gob.do>



**Ilustración.** Socialización del Marco Estratégico Institucional a todo el personal

# Acción 1: No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.

Nuestros valores institucionales: Discreción

Centro De Informacion <info@ambiente.gob.do>

Jue 24/03/2022 14:03

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gob.do>



Nuestros valores institucionales: Equidad

Centro De Informacion <info@ambiente.gob.do>

Lun 28/03/2022 15:20

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gob.do>



**Ilustración.** Socialización del Marco Estratégico Institucional a todo el personal

# Acción 1: No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.

MÁS DE ESTA SECCIÓN

- ¿Quiénes Somos?
- Historia
- Organigrama
- Despacho del Ministro
- Discursos
- Viceministerios
- Marco Legal
- Plan estratégico Institucional
- Memorias


Estás aquí: Inicio / Sobre nosotros / ¿Quiénes Somos?

## ¿Quiénes Somos?

[printfriendly]


El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es el órgano rector de la gestión del medio ambiente, los ecosistemas y los recursos naturales, para que cumpla con las atribuciones que, de conformidad con la legislación ambiental en general, corresponden al Estado, con el fin de alcanzar el desarrollo sostenible.

### Misión




Regir la gestión del medio ambiente, los recursos naturales, los ecosistemas y sus servicios para conservar el patrimonio natural de la nación, alcanzar el desarrollo sostenible y así garantizar el derecho de la sociedad a un ambiente sano.

### Visión



Ser una institución eficaz, eficiente y transparente que gestiona de manera participativa la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas públicas y en las decisiones y acciones de la sociedad, para contribuir al desarrollo sostenible del país.

### Valores



- Calidad en el servicio
- Discreción
- Equidad
- Excelencia profesional
- Innovación
- Respeto del medio ambiente y los recursos naturales
- Respeto Mutuo
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Superación y esfuerzo
- Tolerancia
- Trabajo en equipo
- Transparencia

Ver más... +

**Ilustración.** Socialización del Marco Estratégico Institucional a todo el personal

Nuestros valores institucionales: Integridad

Centro De Informacion <info@ambiente.gov.do>

Vie 08/04/2022 11:50

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gov.do>



► CONOZCAMOS NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES

**INTEGRIDAD**

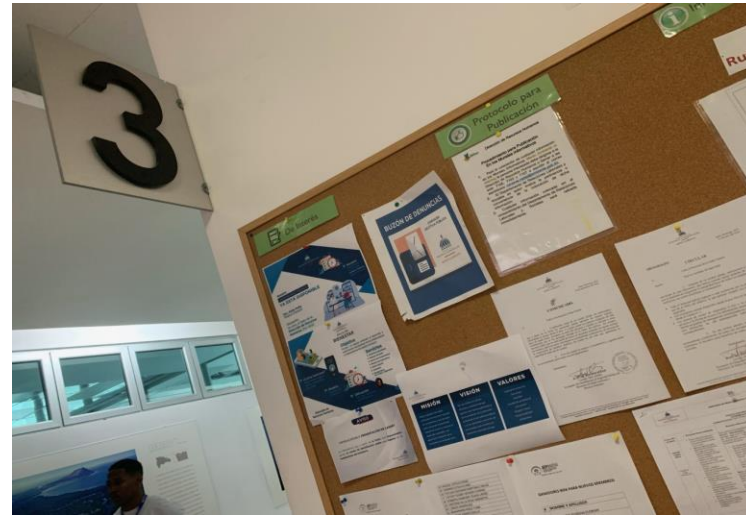
Tiene que ver con el comportamiento general de las personas que incluye las cualidades personales de honestidad, sinceridad, rectitud y rechazo de las influencias corruptivas; además, estar en disposición permanente de cumplir y adoptar las normas legales internas de la entidad.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
MEDIO AMBIENTE

**Ilustración.** Marco Estratégico Institucional en el portal institucional



**Acción 1:** No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.



**Ilustración.** Fotografías de Marco Estratégico Institucional en murales de cada piso



Santo Domingo, D. N.  
20 de diciembre 2021

**COMUNICADO**

A: Todos los colaboradores del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Luego de un cordial saludo, les informo que nuestro ministerio se encuentra en un proceso intenso de reforma y fortalecimiento institucional. En ese sentido, hemos elaborado la Política de la Calidad de los Servicios Públicos código MA-I-PO-CA-001, ofrecido por nuestra institución para asegurar la satisfacción de los ciudadanos que son beneficiarios de dichos servicios. Nuestra política de calidad de los servicios reza lo siguiente:

**Política de Calidad de los Servicios Públicos**

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se compromete a satisfacer a los/as ciudadanos/as-clientes ofreciendo productos y servicios de calidad para la gestión del medio ambiente, los recursos naturales, los ecosistemas y sus servicios, contando con un sistema de gestión de la calidad que garantice la mejora continua de los procesos, el desarrollo de las capacidades de su personal y el cumplimiento de las regulaciones que aseguran el uso sostenible de los recursos naturales, la protección de la biodiversidad, la seguridad de las personas y su derecho a vivir en un ambiente sano.

Atentamente,

  
Orlando Jorge Mera  
Ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales  

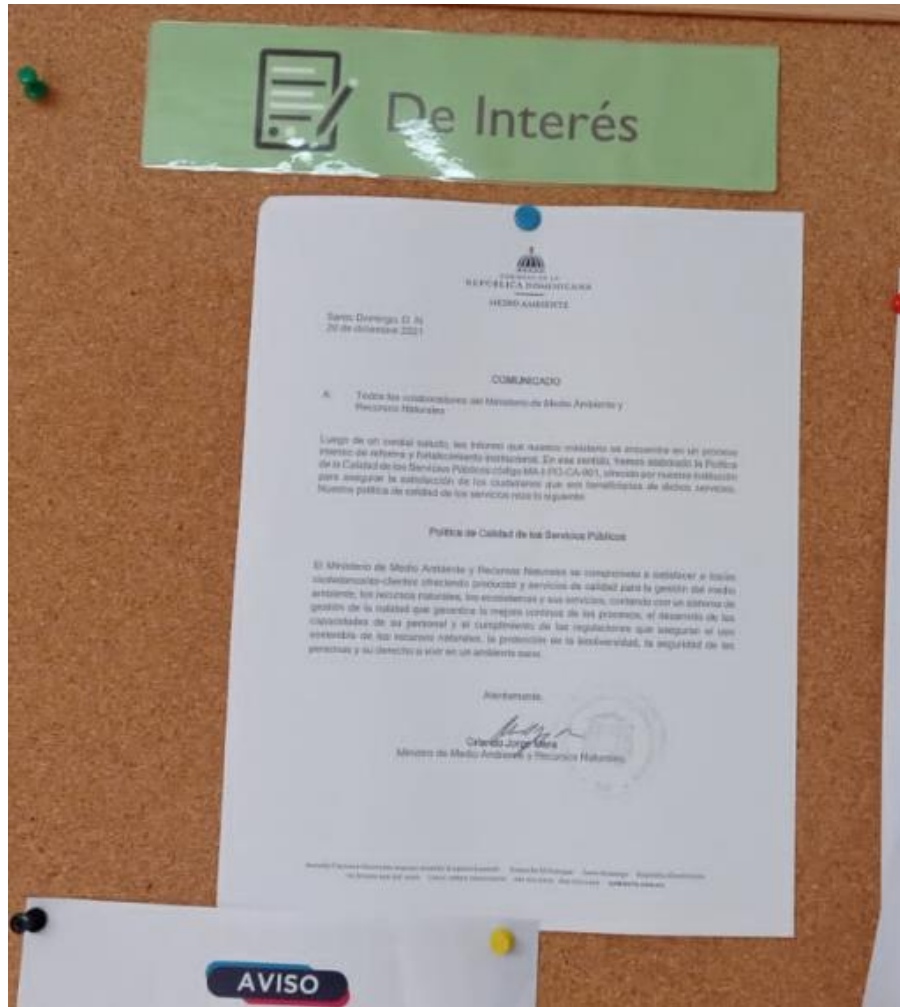

# Área de Mejora

**Acción 2:** No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de la Calidad.

**Evidencias:** Comunicación firmada por el ministro con la política de Calidad, publicaciones por correo electrónico, publicación en los murales institucionales

**Ilustración.** Comunicación del Ministro, socializando con todo el personal la Política de Calidad Institucional

# Acción 2: No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de la Calidad.



**Ilustración.** Publicación de la Política de Calidad en los murales institucionales.

GOBIERNO DE LA REPUBLICA DOMINICANA  
MEDIO AMBIENTE

**LISTA DE ASISTENCIA**

Actividad: Socialización Política de Calidad de los Servicios, Manual de Calidad, Mapa de Procesos y Resultados E.S.C.  
Referencia:  
Lugar: Salón Multiusos "Manuel Enrique Pérez Hdez." Fecha: 27/05/2022 Hora de inicio: 9:25 a.m. Hora de fin: 11:20 a.m.

No.	Nombre	Dirección/Departamento	Cargo	Teléfono o extensión	Correo electrónico
1	Gracy Rodríguez P.	Apdo. Capacitación	Educadora Amb	809-258-5338	gracy.rodriguez@ambiente.gob.do
2	Juan P. Figueroa Salas	Coordinación provin	Asistente Técnico	809-864-0808	Juan.salas@ambiente.gob.do
3	Stephanie De Jesús Pizarro	Dirección Participación Social	Analista	849-656-2147	stdejesus@ambiente.gob.do
4	Bayamón Cepedell	Recursos Forestales	Técnico	809-610-2711	Bayamon.Cepedell@ambiente.gob.do
5	Elizabeth Jiménez	Gestión Ambiental	Encargada	8294616124	elzabdh.jimenez@ambiente.gob.do
6	Ashley Pérez	Suelos y Aguas	Asesor adm.	6276	Ashley.Perez@ambiente.gob.do
7	Margarita Pizarro	Información Amb.	Directora	809-501-2734	mipizarro.p@ambiente.gob.do
8	Andrés Olivé	Información Amb.	Asistente adm.	809-567-2676	Andres.Olive@ambiente.gob.do
9	Rosendo Ch. Vasquez	Educación Ambiental	Enc. Pra. E.C.	809-350-9491	Rosendo.Vasquez@ambiente.gob.do
10	José María Rojas	Participación Social	Encargado	7162	josmaria.rojas@ambiente.gob.do
11	Roberto R. L. de la Cruz	ADCS DOMINICANOS Y BIO	TECNICO		roberto.r.l.de.la.cruz@ambiente.gob.do

GOBIERNO DE LA REPUBLICA DOMINICANA  
MEDIO AMBIENTE

**LISTA DE ASISTENCIA**

Actividad: Socialización Política de Calidad de los Servicios, Manual de Calidad, Mapa de Procesos y Resultados E.S.C.  
Referencia:  
Lugar: Salón Multiusos "Manuel Enrique Pérez Hdez." Fecha: 27/05/2022 Hora de inicio: 9:25 a.m. Hora de fin: 11:20 a.m.

No.	Nombre	Dirección/Departamento	Cargo	Teléfono o extensión	Correo electrónico
1	Rosendo Rodríguez	Costeros y Marinos	Encargado	809-679-3640	Rosendo.Rodriguez@ambiente.gob.do
2	Maria del Carmen Espinosa	Áreas Protegidas	Técnico	809-323-6694	Maria.Carmen.Espinosa@ambiente.gob.do
3	Isabelín Bastián	Recursos Humanos	Encargada	809-258-0202	Isabelin@ambiente.gob.do
4	William Fermín	Dirección de Planificación y Desarrollo	Enc. Calidad en la Gestión	7452	William.ferrn@ambiente.gob.do

**Ilustración.** Reunión de socialización Política de Calidad Institucional

## Acción 2: No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de la Calidad.

viernes 1/7/2022 10:12 a. m.  
CD Centro De Informacion  
Política de Calidad de los Servicios y Manual de Calidad

Para TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

 Comunicado PC y MC. 2022 sb.docx 426 KB	 MA-I-PO-CA-001_Política de Calidad de los Servicios Públicos.pdf 14 MB	 Manual de calidad FINAL_Enviar.pdf 1 MB
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**Ilustración.** Publicación de la Política de Calidad por correo electrónico institucional

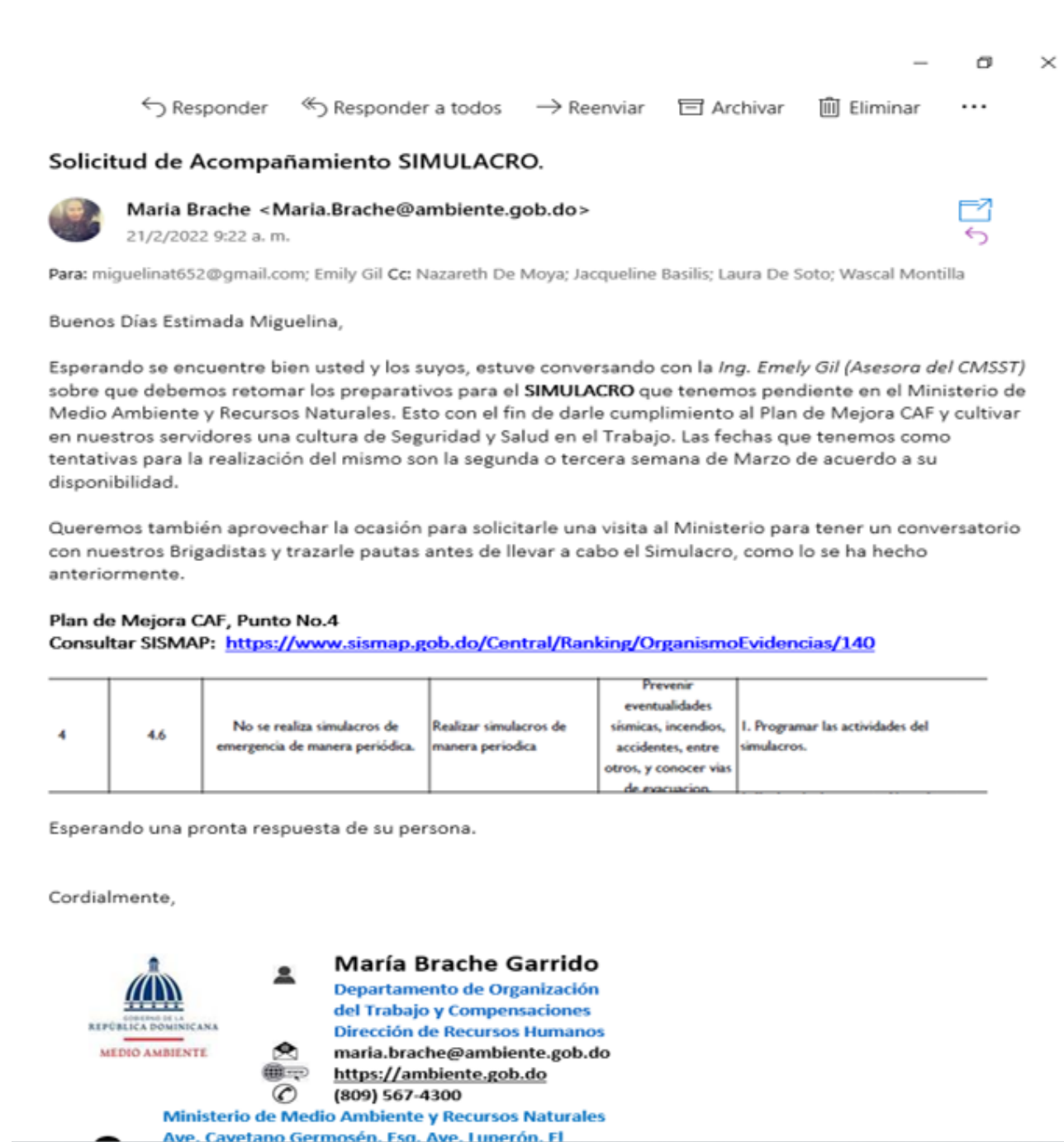
# Área de Mejora

**Acción 3:** No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.

**Evidencias:** Correo electrónico con solicitud de simulacro, fotografías del simulacro

**Ver informe:**

[https://drive.google.com/file/d/1Q\\_Mh9BbUSnnE3MnabxIx\\_MI5Rk5JZgj3t/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Q_Mh9BbUSnnE3MnabxIx_MI5Rk5JZgj3t/view?usp=sharing)



Responder Responder a todos Reenviar Archivar Eliminar

### Solicitud de Acompañamiento SIMULACRO.

**Maria Brache** <Maria.Brache@ambiente.gob.do>  
21/2/2022 9:22 a. m.

Para: miguelinat652@gmail.com; Emily Gil Cc: Nazareth De Moya; Jacqueline Basilis; Laura De Soto; Wascal Montilla

Buenos Días Estimada Miguelina,

Esperando se encuentre bien usted y los suyos, estuve conversando con la *Ing. Emely Gil (Asesora del CMSST)* sobre que debemos retomar los preparativos para el **SIMULACRO** que tenemos pendiente en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Esto con el fin de darle cumplimiento al Plan de Mejora CAF y cultivar en nuestros servidores una cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo. Las fechas que tenemos como tentativas para la realización del mismo son la segunda o tercera semana de Marzo de acuerdo a su disponibilidad.


Queremos también aprovechar la ocasión para solicitarle una visita al Ministerio para tener un conversatorio con nuestros Brigadistas y trazarle pautas antes de llevar a cabo el Simulacro, como lo se ha hecho anteriormente.

**Plan de Mejora CAF, Punto No.4**  
Consultar SISMAP: <https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/140>

4	4.6	No se realiza simulacros de emergencia de manera periódica.	Realizar simulacros de manera periodica	Prevenir eventualidades sísmicas, incendios, accidentes, entre otros, y conocer vías de evacuación.	I. Programar las actividades del simulacros.
---	-----	-------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

Esperando una pronta respuesta de su persona.

Cordialmente,

**María Brache Garrido**  
Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones  
Dirección de Recursos Humanos  
maria.brache@ambiente.gob.do  
<https://ambiente.gob.do>  
(809) 567-4300

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales  
Ave. Cavetano Germosén, Esq. Ave. Lunerón, FI

Informe de acciones  
"Simulacro de Incendio Sede Central 2021"



Evaluación de la edificación



Evaluación del punto de encuentro

**Acción 3:** No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.



**Reunión de planificación**

**Acción 3:** No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.



**Reunión de planificación**



**Preparación de los brigadistas de control de incendios**

**Acción 3:** No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.



**Preparación de los brigadistas**





Preparación del cuerpo militar y bomberos



Habilitación del área de



Distribución de humo



Preparación de las víctimas



Prueba de cilindro

**Acción 3:** No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.



Alerta adicional con megáfonos



Brigadista de evacuación



Evacuación de la edificación



Desplazamiento al punto de encuentro

**Acción 3:**  
No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.

**Acción 3:** No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.



**Conato de incendio**



**Control de Incendio**

**Acción 3:** No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.



Recorrido de evaluación y búsqueda y rescate de los bomberos

**Acción 3:** No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.



# Área de Mejora

---

**Acción 4:** No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.

**Evidencias:** Portadas de documentos, Resolución aprobatoria núm. 0035-2021, Jornada de Socialización del Manual de Calidad, Correo de Divulgación del Manual de Control Interno y de Procedimientos y Procesos, Divulgación del Manual de Calidad a todo el personal



**Ilustración.** Portadas de los Manuales de Calidad, Procedimientos y Procesos y de Control Interno

## Acción 4: No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Por medio de esta disposición, se aprueba y se pone en circulación el Manual de Control Interno y el Manual de Calidad de la institución para los fines de garantizar el fiel cumplimiento a las disposiciones descritas en los mismos.

Dada en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, República Dominicana, a los seis (06) días del mes de octubre del año dos mil veintiuno (2021).

  
Orlando Jorge Mera  
Ministro



4

**Ilustración.** Art. 8 de la Resolución núm. 0035-2021, de fecha 6 de octubre del 2021, que crea el Sistema Integrado de Control Interno Institucional

Manual de Procesos y Procedimientos y Manual de Control Interno (MMARN)

Carlos Taveras <Carlos.Taveras@ambiente.gob.do>

Lun 05/09/2022 12:00

Para: Alexander Perez Sandoval <alexander.sandoval@ambiente.gob.do>

CC: Yuderka del Carmen Arrendell <yuderka.arrendell@ambiente.gob.do>

Estimado director,

Tengo a bien remitirle formalmente el Manual de Procesos y Procedimientos y el Manual de Control Interno para los fines correspondientes.

Sin más por el momento, le saluda,

**Carlos Daniel Taveras**

Encargado de Desarrollo Institucional


Dirección de Planificación y Desarrollo

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales



**Ilustración.** Correo electrónico de socialización del Manual de Procesos y Procedimientos y de Control Interno a la Dirección de Planificación y Desarrollo y de Revisión y Análisis de Operaciones

# Acción 4: No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.


**LISTA DE ASISTENCIA**

Actividad: Socialización Política de Calidad de los Servicios, Manual de Calidad, Mapa de Procesos y Resultados Q.S.C.  
 Referencia:  
 Lugar: Salón Multiusos "Manuel Enrique Pérez Hdez." Fecha: 27/05/2022 Hora de inicio: 9:25 a.m. Hora de fin: 11:20 a.m.  
 Teléfono o extensión Correo electrónico

No.	Nombre	Dirección/Departamento	Cargo	Teléfono o extensión	Correo electrónico
1	Gracy Rodríguez P.	Dpto. Capacitación	Educadora Amb.	809.258.5338	gracy.rodriguez@ambiente.gob.do
2	Juan P. Figueiroa Solís	Coordinación Proceso	Asistente Técnico	809-864-0908	Juan.Solis@ambiente.gob.do
3	Stephanie De Jesús Buj	Dirección Participación Social	Analista	849-656-2147	stdejesus@ambiente.gob.do
4	Bayamón Castañeda	Recurso Forestal	Técnico	809-610-2711	bayamon.castaneda@ambiente.gob.do
5	Elizabeth Jimenez	Intero Ambiental	Encargada	8294610124	elizabeth.jimenez@ambiente.gob.do
6	Ashley Pérez	Suelos y Aguas	Asesor adm.	6270	Ashley.Perez@ambiente.gob.do
7	Miriam Pérez	Información Amb.	Directora	809 501-2739	miriam.perez@ambiente.gob.do
8	Andrés Olivé	Información Amb.	Agente Adm.	809-567-2676	andres.olive@ambiente.gob.do
9	Ramón Jh. Vasquez	Educación Ambiental	Enc. Pro. E.C.	809-350-9491	Ramons.vasquez@ambiente.gob.do
10	Josefina Rojas	Participación Social	Encargada	7162	josefina.rojas@ambiente.gob.do
11	Edith de los Santos M.	ÁREAS PROTEGIDAS Y BIO	TÉCNICO		CADELLOS.SANTOS@ambiente.gob.do
12	Johana Mejía G.	División de Comunicaciones	Asesor Administrativo		Jomejia@ambiente.gob.do
13	Selma Amiel	Planificación y desarrollo	Asesor		selma.amiel@ambiente.gob.do
1	Reinaldo Rodríguez	Costeros y Marinos	Encargado	809-679-3640	Reinaldo.Rodriguez@ambiente.gob.do
2	Maria del Carmen Espinosa	Áreas Protegidas	Técnico	809-323-6694	maria.carmen@ambiente.gob.do
3	Isabelina Benítez	Recursos Humanos	Encargada	809-258-0202	isabelina@ambiente.gob.do
4	William Fermín	Dirección de Planificación y Desarrollo	Enc. Calidad en la Gestión	7452	william.fermin@ambiente.gob.do

**Ilustración.** Listado de Asistencia de Jornada de Socialización sobre el Manual de Calidad, Mapa de Procesos, Política de Calidad y Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana

## Política de Calidad de los Servicios y Manual de Calidad

Centro De Información <info@ambiente.gob.do>

Vie 01/07/2022 10:13

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gob.do>



**Ilustración.** Divulgación del Manual de Calidad a todo el personal



# Áreas de Mejora

**Acción 5:** No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.

**Evidencias:** Muestra para aplicación de la Encuesta y Resultados de la Encuesta de Satisfacción por atributos

Servicios	Total de solicitudes anuales (2021)	Promedio mensual de solicitudes	Cantidad de encuesta por servicio
Certificación de Registro de Impacto Mínimo (CRIM) - Santo Domingo	595	50	38
Certificación de Registro de Impacto Mínimo (CRIM) - Santiago	550	46	35
Certificación de Registro de Impacto Mínimo (CRIM) - Distrito Nacional	294	25	19
<b>Total</b>	<b>1439</b>	<b>120</b>	<b>92</b>

**Tabla 1.** Muestra seleccionada para aplicación de encuesta

Población (total promedio mensual de solicitudes)	N	120
Muestra (obtenida del calculador <a href="#">SurveyMonkey</a> )	n	92
Coefficiente (n/N)	r	0.767199444

**Acción 5:** No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.

Servicios	Atributos de calidad	Estándar	% obtenido en la encuesta*
Certificado de Registro de Impacto Mínimo (CRIM) - Dirección Provincial Santo Domingo	Elementos tangibles	90% de satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad del servicio	72%
	Fiabilidad	90% de satisfacción del usuario respecto a la eficacia del servicio	82%
	Capacidad de respuesta	30 días laborables	92%
	Seguridad	90% de satisfacción del usuario respecto a la profesionalidad del personal	82%
	Empatía	90% de satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad del servicio	90%
Certificado de Registro de Impacto Mínimo (CRIM) - Dirección Provincial Distrito Nacional	Elementos tangibles	90% de satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad del servicio	68%
	Fiabilidad	90% de satisfacción del usuario respecto a la eficacia del servicio	84%
	Capacidad de respuesta	30 días laborables	96%
	Seguridad	90% de satisfacción del usuario respecto a la profesionalidad del personal	100%
	Empatía	90% de satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad del servicio	96%
Certificado de Registro de Impacto Mínimo (CRIM) - Dirección Provincial Santiago	Elementos tangibles	90% de satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad del servicio	89%
	Fiabilidad	90% de satisfacción del usuario respecto a la eficacia del servicio	91%
	Capacidad de respuesta	30 días laborables	100%
	Seguridad	90% de satisfacción del usuario respecto a la profesionalidad del personal	91%
	Empatía	90% de satisfacción del usuario respecto a la fiabilidad del servicio	97%

**Tabla 2.** Resultados de Encuestas de Satisfacción Ciudadana realizada en los departamentos provinciales

# Áreas de Mejora

**Acción 6:** No se han realizado las auditorías internas (evaluación de controles internos) por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, procesos, otros

**Evidencias:** Informe de Auditoría

[Enlace: Informe de Auditoría.pdf](#)

**Ilustración.** Portada Informe de Auditoría



Auditoría No.:	N/A	Fecha de la Auditoría:	Fecha del Informe		
			Día	Mes	Año
		20 al 23 de junio	23	junio	2022
Equipo Auditor:	Auditora Líder: Carlos Taveras Auditores Acompañantes: William Fernin y Alejandro Guzmán				
Objetivo:	Verificar que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los establecidos por la Institución para cada uno de los procesos auditados.				
Alcance:	Los siguientes procesos de apoyo (Dirección Administrativa y Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación), que forman parte del sistema de gestión de la calidad.				
Criterios de la auditoría y Documentos de Referencia:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Norma ISO 9001:2015</li><li>• Documentación del SGC</li><li>• Ley 123-15 y su reglamento de aplicación</li><li>• Ley 87-01 y su reglamento de aplicación</li><li>• Ley 42-01 y su reglamento de aplicación</li><li>• Ley 340-06 de compras y contrataciones</li></ul>				
Documentos Revisados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento para Compras de Bienes y Servicios según corresponda al umbral código MA-I-PC-AD-002</li><li>• Reporte Desperfecto de vehículos código MA-I-FO-AD-007</li><li>• Formulario de Inspección de Vehículos código MA-I-PC-AD-008</li><li>• Formulario de Registro Mantenimiento Preventivo código MA-I-PC-AD-009</li><li>• Formulario Reparación y Evaluación de Vehículo código MA-I-PC-AD-014</li><li>• Formulario de Inventario de Repuestos y Accesorios de Equipos código MA-I-PC-AD-012</li><li>• Plan de Mantenimientos de Equipos Informáticos código MA-I-PP-TI-001</li><li>• Política de Backup código MA-I-PO-TI-002</li><li>• Política de Desarrollo de Software código MA-I-PO-TI-005</li><li>• Política de Ciber Seguridad código MA-I-PO-TI-003</li><li>• Política Confidencialidad y Protección de la Privacidad de la Información código MA-I-PO-TI-004</li></ul>				
Responsables de los Procesos o Dependencias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Miguel Calzada - Dirección Administrativa</li><li>• Juana Báez - Dirección Administrativa</li><li>• Fernando Lebrón - Dirección de Tecnología de la Información</li><li>• Johanna Cabrera - Dirección de Tecnología de la Información</li></ul>				
Fecha de apertura:	El 20 de junio del 2022 de 9:15 a.m.-9:30 a.m. en el Salón de Coordinación Administrativa y Financiera.				
Fecha de cierre:	El 23 de junio del 2022 de 3:30 p.m.-04:15 p.m. mediante la				

# Áreas de Mejora

**Acción 7:** Dificultad en la comunicación telefónica

**Evidencias:** Reportes de Llamadas contestadas en la Recepción, Dirección de Ventanilla Única y la Línea Verde y Sensibilización a todo el personal sobre la mejora de atención a los usuarios de los servicios de nuestra institución

**Ilustración.** Sensibilización a todo el personal sobre la Mejora de Atención a los usuarios de los servicios de nuestra institución

Servicios a usuarios externos e internos

Centro De Informacion <info@ambiente.gob.do>

Jue 30/06/2022 15:26

Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gob.do>



# Acción 7: Dificultad en la comunicación telefónica

7/4/22, 8:48

[https://192.168.50.91:5001/management/Reports/ReporteRecepcionDiario\\_0604\\_9Wb8HJphrsVHRpnW0Jk3.html](https://192.168.50.91:5001/management/Reports/ReporteRecepcionDiario_0604_9Wb8HJphrsVHRpnW0Jk3.html)



Type: Extension Statistic Report

From 4/6/2022 12:00:00 AM To 4/6/2022 11:59:59 PM

Agent Extension: Extensions in range '6400,6500,6506,7400'

## Reporte Recepcion Diario

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
6400 Recepcion Lobby 1	34	4	27	26	61	30	00:48:04
6500 Recepcion Lobby 2	25	11	15	23	40	34	01:46:47
6506 Recepcion Lobby 3	0	0	0	0	0	0	00:00:00
7400 Recepcion Lobby 4	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>59</b>	<b>15</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>101</b>	<b>64</b>	<b>02h 34m 51s</b>

3CX Ltd.



Type: Extension Statistic Report

From 6/22/2022 12:00:00 AM To 6/22/2022 11:59:59 PM

Agent Extension: Extensions in range '6400,6500,6506,7400'

## Reporte Recepcion Diario

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
6400 Recepcion Lobby 1	37	13	22	14	59	27	00:41:45
6500 Recepcion Lobby 2	27	2	24	32	51	34	00:29:41
6506 Recepcion Lobby 3	0	0	0	0	0	0	00:00:00
7400 Jeral Alexander Brito	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>64</b>	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>110</b>	<b>61</b>	<b>01h 11m 26s</b>

3CX Ltd.

**Ilustración.** Reporte de llamadas de la Recepción

## Acción 7: Dificultad en la comunicación telefónica



### Reporte Ventanilla Unica Diario

Type: Extension Statistic Report

From 6/27/2022 12:00:00 AM To 6/27/2022 11:59:59 PM

Agent Extension: Extensions in range '6150,6151,6152,6153,6158,6405,7150,7151,7152,7154,7155,7157,7158,7159,7190'

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
6150 ATENCION AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	00:00:00
6151 Carolina Pimentel	4	2	1	1	5	3	00:27:23
6152 Claritza Ortiz	0	0	0	0	0	0	00:00:00
6153 Antonia Lizardo	3	3	6	1	9	4	00:09:13
6158 Claritza Ortiz	0	0	0	0	0	0	00:00:00
6405 Miguel Jiménez	0	9	0	0	0	9	00:00:00
7150 Antonia Lizardo	0	0	0	0	0	0	00:00:00
7151 Jinet Montero	0	1	0	1	0	2	00:00:00
7152 Karina Reyes	0	11	0	0	0	11	00:00:00
7154 Paulino Santana	3	1	1	0	4	1	00:03:44
7155 Joanna M Trinidad	49	4	3	5	52	9	01:22:36
7157 Genesis Sanchez	43	1	2	15	45	16	00:55:39
7158 Maria Reyes	0	6	0	1	0	7	00:00:00
7159 Wanda Martinez	0	13	0	0	0	13	00:00:00
7190 Vianney Robles	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>102</b>	<b>51</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>115</b>	<b>75</b>	<b>02h 58m 35s</b>

3CX Ltd.

**Ilustración.** Reporte de llamadas del Dirección de Ventanilla Única de Servicios Ambientales

# Acción 7: Dificultad en la comunicación telefónica



Type: Extension Statistic Report

From 6/28/2022 12:00:00 AM To 6/28/2022 11:59:59 PM

Agent Extension: Extensions in range '9201, 9202, 9203, 9204'

## Reporte Diario Línea Verde

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
9201 Agente 1	7	0	1	1	8	1	00:23:05
9202 Agente 2	0	0	0	0	0	0	00:00:00
9203 Agente 3	8	0	3	0	11	0	00:33:39
9204 Agente 4	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>56m 44s</b>

3CX Ltd.



Type: Extension Statistic Report

From 6/13/2022 12:00:00 AM To 6/13/2022 11:59:59 PM

Agent Extension: Extensions in range '9201, 9202, 9203, 9204'

## Reporte Diario Línea Verde

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
9201 Agente 1	9	0	1	0	10	0	00:15:26
9202 Agente 2	0	3	0	0	0	3	00:00:00
9203 Agente 3	9	0	0	0	9	0	00:34:13
9204 Agente 4	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>49m 39s</b>

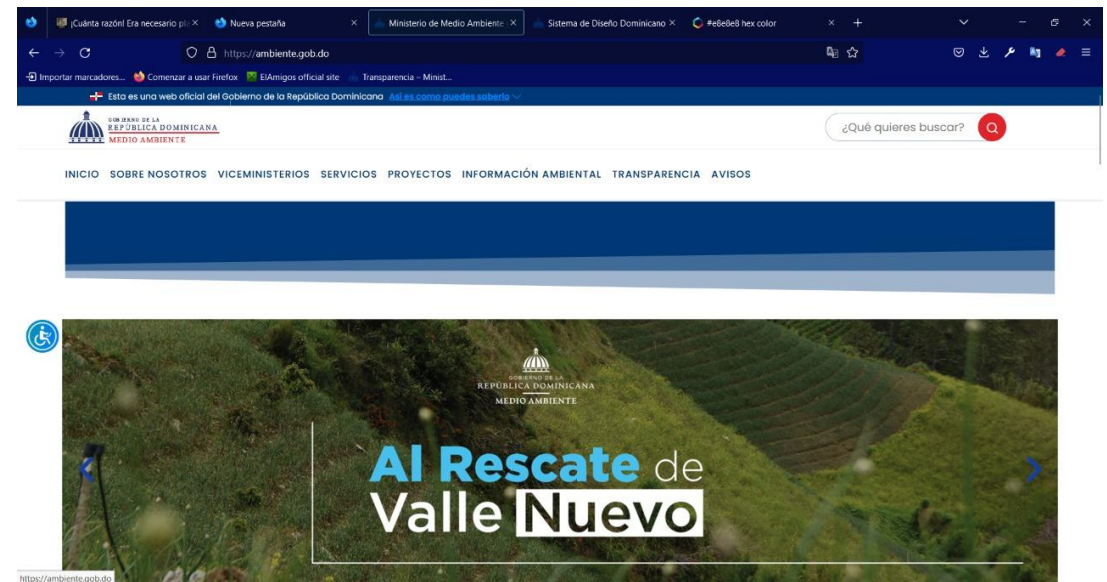
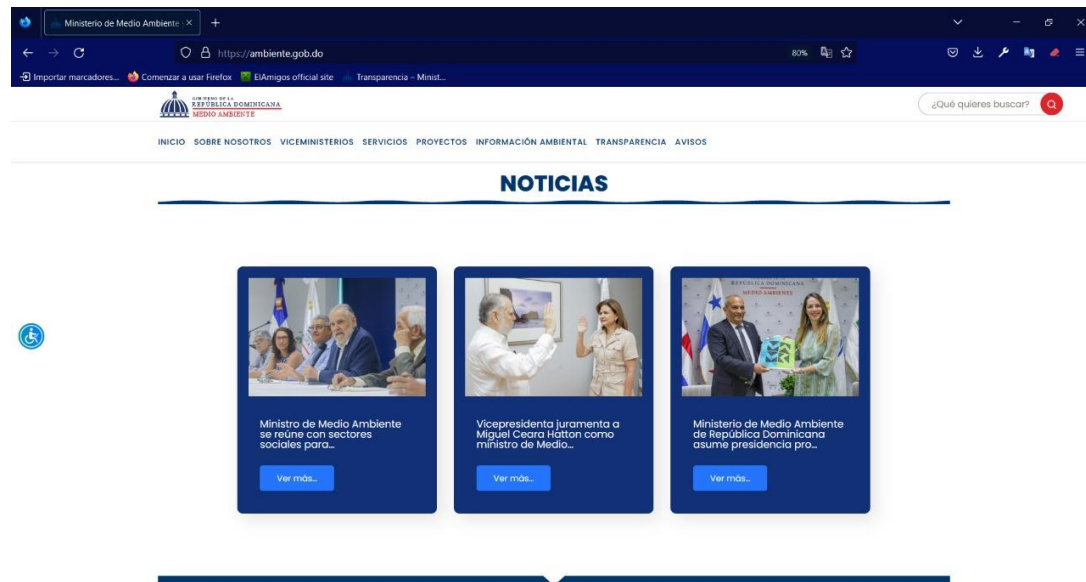
3CX Ltd.

**Ilustración.** Reporte de llamadas de la Línea Verde

# Área de Mejora

**Acción 8:** Página web no está actualizada conforme a las necesidades de los ciudadanos/usuarios.

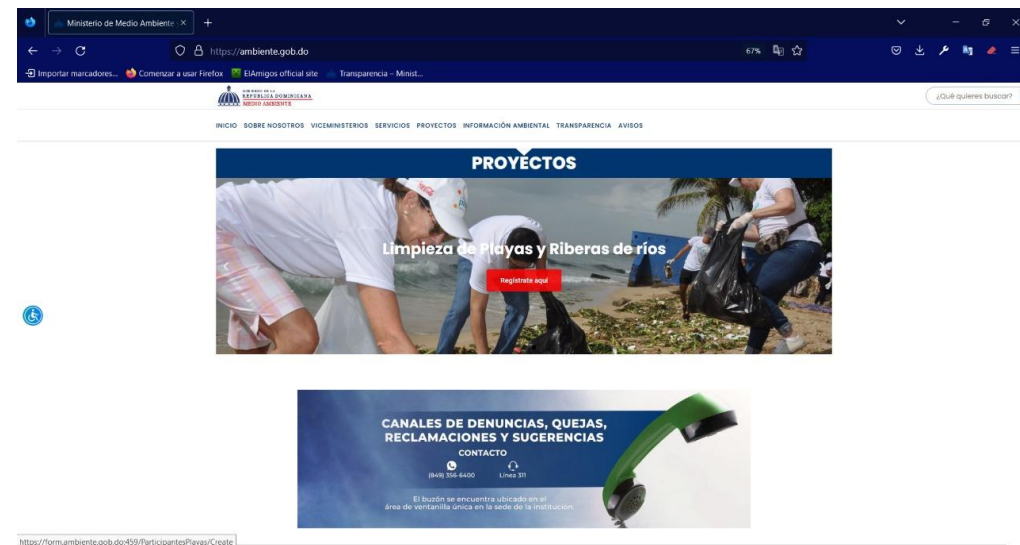
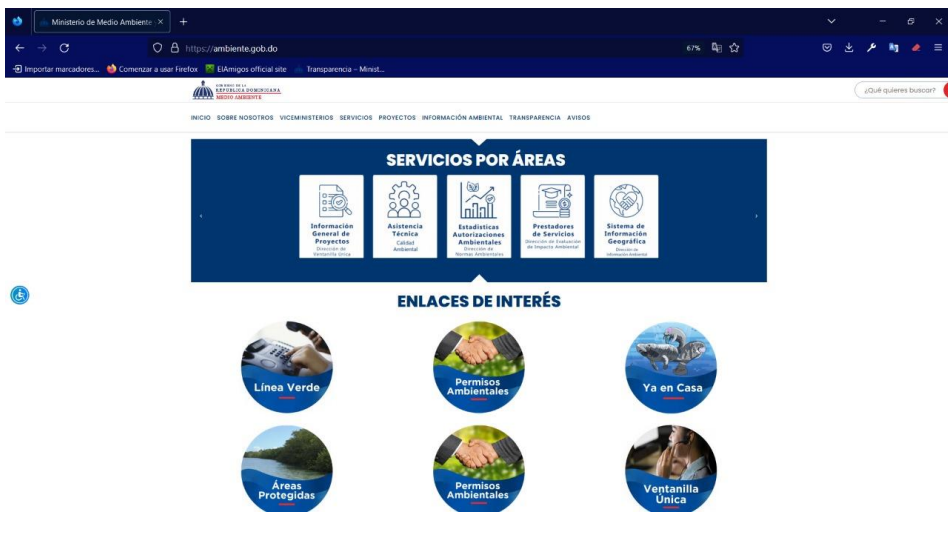
**Evidencias:** Capturas de Pantalla del portal institucional desarrollado y ajustado con los requerimientos de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicaciones



**Ilustración 1.** Capturas de pantalla de portal institucional



# Acción 8: Página web no está actualizada conforme a las necesidades de los ciudadanos/usuarios.



https://om.ambiente.gob.do/459/ParticipantePlayas/Create

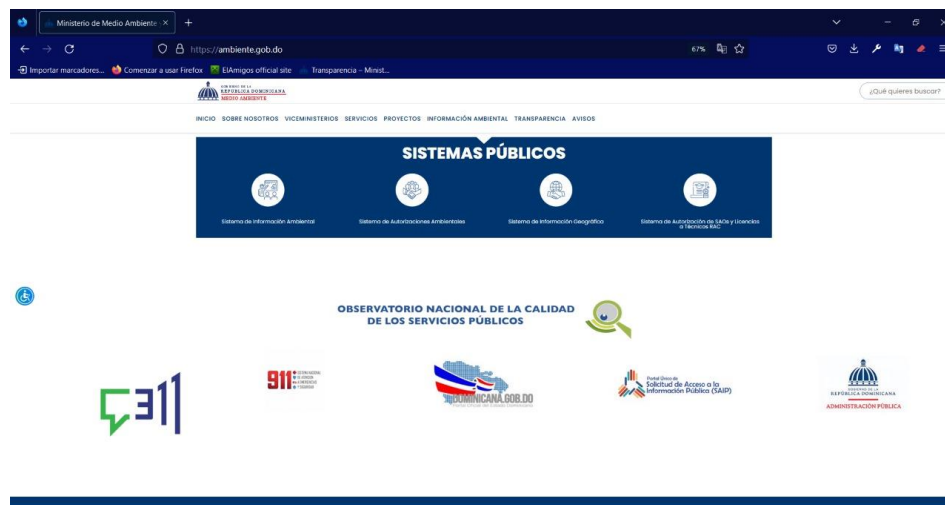


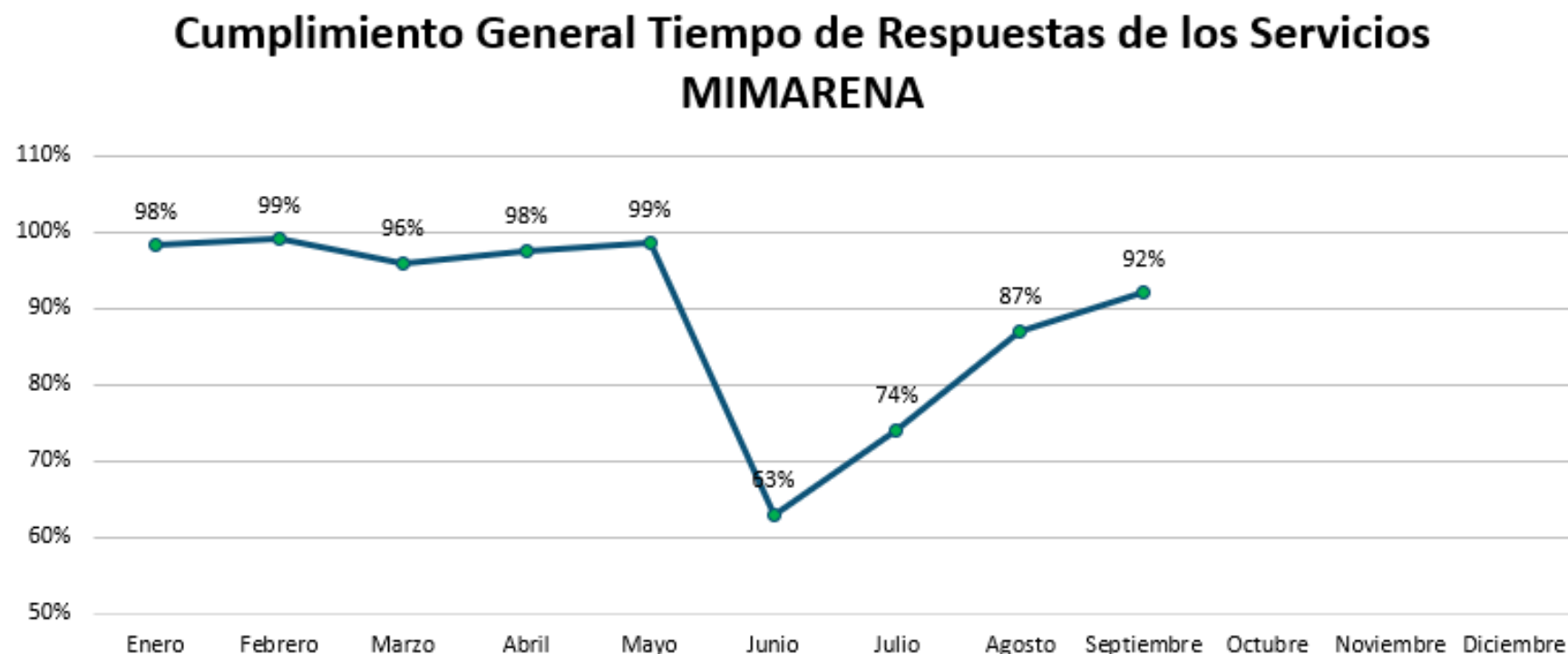
Ilustración 1. Capturas de pantalla de portal institucional

# Área de Mejora

**Acción 9:** No se cumple 100% con el tiempo de respuesta de los servicios solicitados para mejorar niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes

**Evidencias:** Monitoreo de la tendencia de los servicios ofrecidos

Cumplimiento General	
Enero	98%
Febrero	99%
Marzo	96%
Abril	98%
Mayo	99%
Junio	63%
Julio	74%
Agosto	87%
Septiembre	92%
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  

---

MEDIO AMBIENTE

Dirección de Planificación y Desarrollo  
Departamento de Calidad en la Gestión