

Santo Domingo, D. N.  
04 de noviembre de 2022

**Sr. Limber Cruz**  
**Ministro**  
**Ministerio de Agricultura**  
**Su Despacho**

**018876**

Distinguido Sr. Cruz:

Luego de saludarle cortésmente, y en respuesta a su comunicación No. MARD-2022-39904, recibida el 06 de octubre 2022, a través de la cual solicita una extensión de plazo para el Indicador "01.4 Carta Compromiso al Ciudadano" del SISMAP Gestión Pública, tengo a bien informarle que el equipo técnico de nuestra Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos realizó una verificación a su solicitud, resaltando lo siguiente:

1. El Ministerio de Agricultura cuenta con una primera versión de Carta Compromiso, la cual venció en fecha 27 de enero del 2022.
2. En el Portal anterior del SISMAP, se actualizó el indicador a "Portada de Carta Compromiso, en Proceso de Elaboración", con fecha del 27 de abril del año en curso, la cual venció el 04 de septiembre de 2022.
3. MARD solicitó extensión de plazo al MAP, en fecha 04 de septiembre de 2022.

El Viceministerio de Servicios Públicos, a través de la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos de nuestro Ministerio, responsable de trabajar con el Subindicador "1.4 Carta Compromiso", realizó una verificación en la que determinó que, basado en los requerimientos de la metodología existente, procederemos a realizar la extensión de plazo, en este caso, y de manera excepcional, hasta el 04 de marzo 2023.



**MARD**  
**4.11.22**

Ponemos a su disposición el equipo técnico de la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del MAP, a los fines de seguir trabajando en el Fortalecimiento Institucional del Ministerio de Agricultura de la República Dominicana.

Atentamente,

*o/o eliezer n. MIGUEZ*  
**Lic. Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública



DCL/HM/ip  
VEDI-098-22

Anexo: Informe Respuesta Solicitud de Prórroga Ministerio de Agricultura





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Avanzamos para ti”

20 de octubre del 2022  
Santo Domingo, R. D.

**A :** **Hadeline Matos**  
**Viceministra de Evaluación Desempeño Institucional**

**Asunto :** **Revisión de prórroga para el indicador 01.4 del**  
**Ministerio de Agricultura**

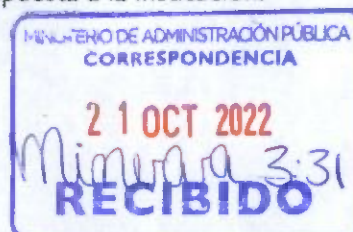
Por medio de la presente informamos que, de acuerdo a los requerimientos de la resolución no. 225-22, la cual actualiza el contenido y funcionamiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), en su artículo 9 establece que: en caso que los entes u órganos requieran una extensión de fecha de vencimiento para alguna evidencia en el SISMAP, podrá someter, por excepción, una solicitud a la consideración del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante comunicación escrita y sustentada, con evidencias, en la medida de lo posible, para fines de que sea evaluada y decidida por el Ministerio de Administración Pública (MAP). El Ministerio de Agricultura nos ha solicitado una extensión de plazo para el indicador 01.4 de Carta Compromiso al Ciudadano.

Se pudo verificar lo siguiente:

1. La institución tenía una primera versión de Carta Compromiso, la cual venció el 27 de enero del 2022.
2. La institución tenía una evidencia cargada en el SISMAP de gestión pública, correspondiente a la portada del borrador de carta compromiso, la cual venció en fecha de 04 de septiembre del 2022.
3. La carta de solicitud de prórroga tiene fecha de 04 de octubre del 2022.

Es importante destacar que las extensiones de plazos para las instituciones que se encuentran elaborando, ya sea una primera versión de sus cartas, o una actualización de las mismas, se otorga para concluir los temas finales (cumplir con el periodo de mediciones que se exige o el diseño y diagramación del documento), o porque ha existido una causa de fuerza mayor que impidiera a la institución la continuidad y conclusión de dichos trabajos.

Luego de revisar la documentación se pudo verificar que esta institución no ha concluido todas las actividades correspondientes para la solicitud de aprobación de Carta Compromiso al Ciudadano, para cumplir con la actualización del indicador 01.4, se encuentran en una fase de medición de los servicios, por tal motivo, le solicitamos a la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, que le realice una extensión por un período de seis (6) meses y que sea remitida una carta de respuesta a la institución.







GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En ese orden, se entiende que la institución debe proceder con la remisión de la documentación que evidencie la conclusión de los trabajos de Carta Compromiso a través de una solicitud de aprobación, en donde se proceda a revisar si cumplen con los criterios indicados en nuestra Guía Para El Desarrollo De Las Cartas Compromiso Al Ciudadano para la actualización hacia una nueva versión del documento, para poder ser aprobada posterior a la extensión otorgada.

En tal sentido, aprovechamos la ocasión para anexar a esta comunicación un informe que contiene la revisión de cada una de las evidencias recibidas y las correspondientes recomendaciones.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

Atentamente,

  
**Sheyla Castillo**  
Viceministra de Servicios Públicos



SC/DDMSP  
DDMSP-22-0649

CC: Sr. Hugo Guzmán.  
Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional

Anexo:

1. Solicitud de Prórroga Ministerio de Agricultura.
2. Informe Respuesta Solicitud de Prórroga Ministerio de Agricultura.



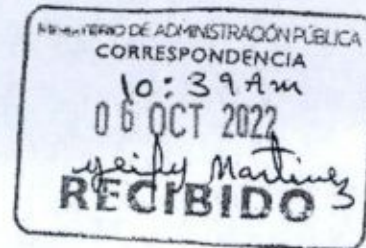


GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
AGRICULTURA

Santo Domingo, D. N.  
Martes, 04 de octubre de 2022.

MARD-2022-39904

Licenciado  
**Tomás Darío Castillo Lugo,**  
Ministro de Administración Pública (MAP)  
Su Despacho.



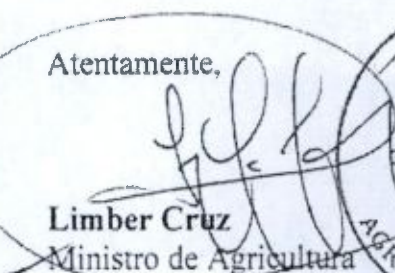
Asunto: **Solicitud de prórroga de Indicador Carta Compromiso al Ciudadano.**

Distinguido señor Ministro:

Reciba un cordial saludo, de inicio agradecer el apoyo que nos han brindado en el fortalecimiento institucional del Ministerio de Agricultura

El motivo de la presente es solicitar una prórroga para el Indicador Carta Compromiso al Ciudadano, el cual tiene estatus vencido en la plataforma del SISMAP. El mismo está en proceso de revisión y corrección por parte del MAP, pero estamos trabajando con el compromiso de entregar la documentación completa a la brevedad posible.

Atentamente,

  
**Limber Cruz**  
Ministro de Agricultura



LC  
dr



## INFORME RESPUESTA SOLICITUD DE PRÓRROGA MINISTERIO DE AGRICULTURA

La revisión se efectuó conforme a la metodología de Carta Compromiso al Ciudadano, basándose en los siguientes aspectos:

1. Análisis del Contenido de la CCC.
2. Análisis de la metodología de elaboración.
3. Análisis de la Calidad de los compromisos.

De los anexos requeridos para la aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano, pág. 27 de la *Guía para el Desarrollo de las Cartas Compromiso al Ciudadano*, a continuación, se informa:

1. **Carta Compromiso (Brochure Divulgativo)** –Observaciones.
2. **Constitución de equipo/comité de calidad (Firmado y Sellado)** – Observaciones.
3. **Evidencia de sensibilización al personal de la institución** – Observaciones.
4. **Servicios Principales (Firmado y Sellado)** – Observaciones.
5. **Identificación de atributos de calidad (firmado y sellado)**- Observaciones.
6. **Procesos documentados (flujogramas o procedimientos, en donde se presenten las actividades del proceso)** –Observaciones.
7. **Mediciones de quejas/sugerencias (mínimo 3 meses)** –Observaciones.
8. **Mediciones de compromisos de calidad (mínimo 3 meses)** –Observaciones.
9. **Plan de Comunicación Interna (Firmado y sellado)** – Observaciones.
10. **Plan de Comunicación externa (Firmado y sellado)** – Observaciones.

A continuación, se explican las observaciones identificadas en la documentación recibida y/o los documentos faltantes:

### **Carta Compromiso (Brochure Divulgativo):**

- El mismo está en una fase de borrador formato .docx (Microsoft Word) con informaciones pendiente de agregar, así como la modificación de datos colocados en los distintos apartados de la carta compromiso.
- En los compromisos de calidad ubicados en el brochure, deben definirse por completo y colocarse en dicho documento, ya que los mismos están en blanco
- Para la diagramación del brochure tomar como referencia la Guía Carta Compromiso al Ciudadano en sus páginas 11 y 12.
- En las quejas y sugerencias debe agregarse una vía electrónica para que el usuario pueda utilizarla en estos casos.
- En las medidas de subsanación no necesariamente hay que esperar que el usuario coloque una queja, se debe emitir la medida de subsanación inmediatamente se detecte el incumplimiento.

### **Constitución de equipo/comité de calidad (Firmado y Sellado)**

- El mismo no está sellado, ni firmado, por el coordinador del equipo de trabajo o comité de calidad se encuentra en una fase de borrador formato .docx (Microsoft Word); con informaciones pendiente de agregar, así como la modificación de datos colocados en los distintos apartados de la carta compromiso.

### **Evidencia de sensibilización al personal de la institución**

- Se muestra la sensibilización realizada por correo en fecha reciente jueves 29 de septiembre.
- El correo emitido el miércoles 22, no se evidencia la fecha de remisión.



## Servicios Principales (Firmado y Sellado)

- No fue remitida la matriz para estos fines, la información suministrada debe colocarse en la matriz antes mencionada y la misma debe estar firmada y sellada por el coordinador del comité de calidad.

## Identificación de atributos de calidad (firmado y sellado)

- Realizaron encuestas de expectativas, pero la misma no muestra la cantidad de personas encuestadas.
- No se evidencian los resultados de los distintos servicios que se están evaluando, solo se muestra un resultado general del mes de agosto 2022.
- La evidencia suministrada carece de las informaciones específicas correspondiente a las expectativas del ciudadano en base a los servicios que ofrece la institución.

## Procesos documentados (flujogramas o procedimientos, en donde se presenten las actividades del proceso)

- El mismo está en una fase de borrador formato .docx (Microsoft Word).
- Al momento de solicitar la aprobación deben estar selladas y firmadas como evidencia de que los mismos son aprobados por la institución.

## Mediciones de quejas/sugerencias (mínimo 3 meses)

- Es necesario que creen una vía electrónica de quejas y sugerencias, que este a disposición del usuario y realizar el mismo seguimiento que han mantenido con las demás vías.

## Mediciones de compromisos de calidad (mínimo 3 meses)

- No fueron remitidas las mediciones correspondientes a los posibles servicios a comprometer, que permitan verificar el nivel de cumplimiento de las distintas dimensiones de calidad.
- Las escalas o variables a utilizar se recomiendan que sean Cinco (5) distribuida de la siguiente manera: dos (2) positivas, una (1) neutra y dos (2) negativas.

## Plan de Comunicación Interna (Firmado y sellado)

- El mismo está en una fase de borrador formato .docx (Microsoft Word).
- Al momento de solicitar la aprobación deben estar selladas y firmadas como evidencia de que los mismos son aprobados por la institución.
- Tomar en cuenta que las fechas de realización deben estar cercana al proceso de aprobación

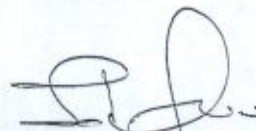
## Plan de Comunicación externa (Firmado y sellado)

- Debe agregarse la actividad del lanzamiento de la carta compromiso al ciudadano
- El mismo está en una fase de borrador formato .docx (Microsoft Word).
- Al momento de solicitar la aprobación deben estar selladas y firmadas como evidencia de que los mismos son aprobados por la institución
- Tomar en cuenta que las fechas de realización deben estar cercana al proceso de aprobación

Preparado por:

**Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP)**

Verificado por:



**Johana Guerrero**

**Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos**

