



GÓBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Avanzamos para ti”

Santo Domingo, D. N.
17 de enero de 2023

000542

Dra. Nurys del Carmen González
Rectora
Instituto Superior de Formación Docente
Salomé Ureña (ISFODOSU)
Su despacho

Distinguida Dra. González:

Luego de saludarle cortésmente, y en respuesta a su comunicación No. Rectoría 283-22, a través de la cual solicita una extensión de plazo para el Subindicador: “1.4 Carta Compromiso al Ciudadano” del SISMAP Gestión Pública, tengo a bien informarle lo siguiente:

El equipo técnico de la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, dependencia que reporta al Viceministerio de Servicios Públicos y trabaja con el Subindicador 1.4, emitieron un informe de respuesta a su solicitud de prórroga, **por lo cual procederemos a realizar extensión de plazo, en este caso de seis (6) meses, es decir, hasta el 16 de julio 2023.**

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 Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña.

Atentamente,



Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública

DCL/HM/ip
VEDI-001-23



Anexo: Informe respuesta solicitud de prórroga Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña



INFORME RESPUESTA SOLICITUD DE PRÓRROGA INSTITUTO SUPERIOR DE FORMACIÓN DOCENTE SALOMÉ UREÑA

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

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

Carta Compromiso (Brochure Divulgativo):

- Brochure revisado, sin observaciones. Pueden surgir cambios antes de ser aprobada.

Servicios Principales (Firmado y Sellado):

- Matriz de servicios principales revisada. Favor indicarnos si en esta se contempla todo el catálogo de servicios institucionales.

Mediciones de quejas/sugerencias (mínimo 3 meses):

- **Buzón físico:** no fue remitida documentación que evidencie el seguimiento. – *El correo remitido no evidencia un seguimiento continuo que permita dar respuesta en el plazo establecido. Tener presente al momento de la aprobación, su Pr indica que se hace semanal.*
- **Buzón electrónico:** el gran porcentaje de Q/S son de un único recinto, favor remitir imágenes de la ubicación de los buzones en los demás recintos, favor iniciar compañías de sensibilización del personal.
 - Remitir evidencia de información para acceso a las vías de Q/S en las localidades donde no se está contemplando el buzón físico. –Pendiente.
- **Línea 311:** Remitir capturas del sistema 311, reportes directos del sistema, informes publicados por la OAI, tener presente al momento de aprobación.

Nota: debe ser remitida documentación del seguimiento como mínimo de los últimos 3 meses al momento de la solicitud. En caso de no haber recibido Q/S durante el periodo, deberán remitir información que evidencie los controles al seguimiento de la vía correspondiente.

Mediciones de compromisos de calidad (mínimo 3 meses):

- Las mediciones de tiempo y satisfacción no son recientes, deben ser remitido como mínimo los últimos 3 meses al momento de la aprobación. –Pendiente.
- En lo adelante deberán sacar promedios de las escalas de valoraciones de satisfacción, debido a cambios que realizamos, las instituciones deberán asumir promedios de satisfacción y no los % de usuarios que respondan positivamente.

Nota 1: considerando que no es una primera versión, deben ser asumidos atributos de la primera versión, más los atributos más importantes evidenciados en la determinación de expectativa (para los servicios que aplique), por lo que en el caso de que estos atributos no se estén midiendo, deberán proceder a realizar mediciones.

Nota 2: los resultados remitidos deben ser recientes, como mínimo de los últimos 3 meses. Acorde su indicador, último 4 meses (Debe ir en relación a su periodo de medición).

Nota 3: tal como se indicó en la revisión anterior, no contemplaron las formaciones, por lo que se explicaba, este debe ser considerado en la etapa de servicios principales, obviamente este servicio es fuerte por lo que debe ser tomado en cuenta para una próxima versión de la Carta Compromiso.

Planes de comunicación:

- Los planes fueron verificados anteriormente, se estarán enviando modificaciones, ya que realizamos cambios a los mismos.

Preparado por:

Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP)

Verificado por:


Johana Guerrero

Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos

