



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Avanzamos para ti”

Santo Domingo, D. N.
23 de enero del 2023

001175

Sr. Víctor D' Aza
Secretario General
Liga Municipal Dominicana (LMD)
Su Despacho


Distinguido Sr. D' Aza:

Luego de saludarle cortésmente, y en respuesta a su comunicación No. SG-Num.2762-22, recibida el 15 de diciembre de 2022, a través de la cual solicita una extensión de plazo para el Subindicador “1.4 Carta Compromiso” en la plataforma SISMAP Gestión Pública, tengo a bien informarle lo siguiente:

El equipo técnico de la Dirección 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 23 de julio 2023.**

Ponemos a su disposición el equipo técnico de la Dirección Diseño y Mejora de Servicios Públicos del MAP, a los fines de seguir trabajando en el Fortalecimiento Institucional de la Liga Municipal Dominicana (LMD).

Atentamente,


Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública
DCL/HM/HG/gm
DEGI-23-09



Anexo: Informe respuesta solicitud de prórroga
Liga Municipal Dominicana (LMD)



INFORME RESPUESTA SOLICITUD DE PRORROGA LIGA MUNICIPAL DOMINICANA

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.** – Se remite al momento de la solicitud de aprobación.
2. **Carta Compromiso (Brochure Divulgativo)** – Observaciones
3. **Constitución de equipo/comité de calidad (Firmado y Sellado)** – Observaciones.
4. **Evidencia de sensibilización al personal de la institución** – Verificado.
5. **Servicios Principales (Firmado y Sellado)** – Observaciones.
6. **Identificación de atributos de calidad (firmado y sellado)** – Observaciones.
7. **Procesos documentados (flujogramas o procedimientos, en donde se presenten las actividades del proceso)** – Observaciones.
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)** – Observaciones.
11. **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)

Cara externa:

- **Formas de Comunicación y Participación Ciudadana**
 - Incluir enlace del portal web de la institución.
- **Quejas y Sugerencias**
 - Colocar el plazo de los tiempos de respuestas a los usuarios en todas las vías comprometidas.
 - Se debe agregar la línea 311 para las repuestas a las Q/S de los usuarios. (ver página 10).
- **Medidas de subsanación**
 - No se debe comprometer mas de 15 días laborables para dar respuesta al incumplimiento por esta vía.
- **Datos de Contacto**
 - Se debe agregar el croquis de mapa de ubicación de la institución.
 - Se debe agregar los días laborables en el horario de atención.
- **Unidad responsable de la carta**
 - Colocar solo un área como responsable (calidad en gestión).

- **Compromisos de calidad y deberes**
 - Se debe colocar en la cara interna del brochure.
 - En los estándares de tiempo de respuesta eliminar el texto que se refiere al 90% de solicitudes, solo colocar los días laborables a comprometer.
 - Se debe considerar el nivel de satisfacción comprometido (100%), ya que debe depender de los resultados de las encuestas de satisfacción.
 - Se debe de considerar las tendencias de los días en la data de los tiempos de respuesta para asumir el tiempo a comprometer.

Nota: Los servicios que deben ser considerados para comprometer en esta primera versión son aquellos que cuentan con una mayor demanda en la matriz de servicios principales, al igual que la aprobación de estos servicios con los estándares e indicadores correspondientes estará sujeta a las actividades a realizar, sobre la identificación de atributos y mediciones de lugar.

Cara interna:

- **Inclusión**
 - Solo especificar las facilidades con las que cuentan para las personas con necesidades especiales, ya que el contacto en la modalidad presencial, telefónica y virtual para garantizar mayor accesibilidad son facilidades para el público en general.
- **Atributos de calidad**
 - Mejorar la diagramación de este apartado.

Observaciones Generales:

- En la parte inferior de la unidad responsable de la carta se debe colocar el logo de Carta Compromiso al Ciudadano, logo del MAP y texto genérico del programa. (Ver página 11 de la guía).
- Se debe consultar la página 11 y 12 de la Guía de Carta Compromiso al Ciudadano para readecuar el brochure por completo, ya que hay incoherencia en el orden.

Constitución de equipo/comité de calidad (Firmado y Sellado):

- Esta plantilla se debe remitir firmada por el coordinador del equipo de trabajo y sellada con el sello institucional.

Servicios Principales (Firmado y Sellado):

- Esta plantilla se debe remitir firmada por el coordinador del equipo de trabajo y sellada con el sello institucional.
- Se deben de tomar en cuenta los servicios con más demandas para comprometer en versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Identificación de atributos de calidad (firmado y sellado):

- Se debe de verificar la matriz de identificación de atributos de calidad realizada a los diferentes servicios, ya que los pasos colocados que realiza el solicitante se deben de readecuar, al igual que las ponderaciones colocadas.

Nota: Para la realización de esta fase se deben de considerar los servicios más demandas seleccionado de la matriz de Servicios principales.

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

- Se debe de anexar los procedimientos o flujogramas de los servicios a comprometer, debidamente firmados y aprobados por el responsable de área.

- Se deben anexar los procedimientos o flujogramas en donde se pueda evidenciar el tratamiento y seguimiento de las diferentes vías de Q/S a comprometer en la carta.

Mediciones de quejas/sugerencias (mínimo 3 meses):

- Se debe emitir un certificado de seguimiento para las Q/S en caso de no haber ninguna por las vías a comprometer, en donde se contemplen todas las vías a comprometer, y el mismo debe remitirse en formato pdf.

Mediciones de compromisos de calidad (mínimo 3 meses):

- Se debe suministrar informe y data bruta donde se pueda evidenciar las mediciones de satisfacción.

Plan de Comunicación Externa (Firmado y sellado):

- Agregar fecha de realización a partir de cuándo se realice la aprobación de la carta, se debe colocar el mes y año.
- Se deben readequar las actividades plasmadas, ya que estas no se encuentran totalmente adecuadas.

Plan de Comunicación Interna (Firmado y sellado):

- Agregar fecha de realización a partir de cuándo se realice la aprobación de la carta, se debe colocar el mes y año.
- Se deben readequar las actividades plasmadas, ya que estas no se encuentran totalmente adecuadas.
- Se debe eliminar público externo de las cuatro primeras actividades, ya que este plan interno va dirigido solo a los colaboradores de la institución.

Preparado por:

Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP)

Verificado por:



Johana Guerrero

Directora de Diseño y Mejora de Servicios Públicos

