



INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF 2023

Julio 2023

Introducción

En este informe abordamos el cumplimiento del Plan de Mejora acordado entre el Ministerio de Deportes y Recreación y el Ministerio de Administración Pública.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación, es una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad para mejorar su rendimiento, con los ciudadanos/clientes, en las personas y en la sociedad.

El análisis del MIDEREC, se realizó a la luz de nueve (09) criterios y veinte y ocho subcriterios (28), donde se identificaron los puntos fuertes y las áreas de mejora de la institución.

En función de los resultados, se priorizaron diez (10) áreas de mejora, en este informe se presentan acciones para las mismas relacionadas a temas de liderazgo, personas, alianzas y recursos, procesos y resultados en las personas.



CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1.1 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Área de Mejora: No está actualizado el Manual de Cargos y Perfiles de Competencias de acuerdo con la estructura aprobada.

Acción realizada: Elaboración y Remisión para aprobación del Manual e Cargos

Evidencia 1: Resolución Manual de Cargos


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AVANZAMOS PARATI

Santo Domingo, D.N.
07 de marzo, 2023

002985

Señor:
Francisco José Camacho Rivas
Ministro de Deportes y Recreación
Su Despacho

Distinguido Señor Camacho Rivas:

Al saludarle cortésmente, nos permitimos por medio de la presente dar respuesta a la comunicación S/N de fecha 03 de febrero, mediante la cual remite la Resolución aprobatoria de los cargos de esa institución, refrendada por este Ministerio, así como también conteniendo el Manual de Cargos revisado y validado en formato digital.

Estos documentos son la base sobre la cual podrá hacer las adecuaciones de los cargos en la nómina, a los fines de que cada empleado refleje la nomenclatura del cargo que ocupa. Es importante señalar que cualquier creación, clasificación, modificación o supresión de cargos hechas en esa institución debe contar con la aprobación de este ministerio para que la misma tenga la validez debida.

Sin otro particular, y reiterando nuestra colaboración para todo lo que tenga que ver con el fortalecimiento y desarrollo institucional, se despide,

Atentamente,


Etc. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública
DCL/DATR/FB/sato



Anexo: Resolución Aprobatoria de cargos

Avenida 27 de Febrero 429 - ETIEMÓN II - Santo Domingo - República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3298 - FAX 809 682 3298





Ministerio De Deportes y Recreación

Resolución No. 001-2023, que deroga la resolución No. **006-11** de fecha **12 de mayo del 2011** y que aprueba el Manual de Cargos Comunes y Clasificados del **Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC)**

CONSIDERANDO: Que el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha analizado, diseñado, discutido y validado los cargos que integran la estructura organizativa de esta Institución, tomando en consideración los deberes, responsabilidades y complejidades, así como los requisitos de educación, experiencia y competencia, requeridos para el desempeño de los mismos.

CONSIDERANDO: Que una estructura de cargos racional es un instrumento clave para establecer una adecuada política retributiva, que incluya la eficiente y justa valoración y asegure la correspondiente cantidad y calidad de los mismos.

CONSIDERANDO: Que, para alcanzar el eficaz cumplimiento de su misión institucional y el desarrollo sostenible de sus funciones, el Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC) debe disponer de servidores públicos idóneos, seleccionados sobre bases científicas, para lo cual se hace necesario contar con los cargos debidamente definidos, clasificados y valorados.

VISTOS:

- La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio, 2015.
- Ley Núm. 365-05, que establece los principios rectores del Deporte Dominicano.
- Ley Núm. 41-08 del 16 de enero de 2008 sobre Función Pública y crea la secretaria de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio, como órgano regulador de las relaciones de trabajo de los servidores públicos y el Estado.
- Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información, del 13 de abril, 2004.
- El Reglamento Núm. 527-09, de fecha 21 de julio, 2009, que establece la Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial del Sector Público.
- La Resolución Núm. 99-2019 Que aprueba el Manual General de Cargos Civiles Comunes Clasificados del Poder Ejecutivo.



T.J.C.



CRITERIO 3: PERSONAS

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Área de Mejora: Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo

Acción realizada: Se realizaron talleres de formación Seguridad y Salud y otras actividades afines.

Evidencia 1: Taller de formación Seguridad y Salud en el Trabajo



Santo Domingo, D.N.
08/05/2023

MDR-INT-2023-5756

A : Todo el Personal

Muy cortésmente, luego de un afectuoso saludo nos dirigimos a ustedes, con la finalidad de extenderles la invitación a participar del Taller **Seguridad y Salud en el Trabajo- Salud Ocupacional**, la cual se realizará en el **Salón Prof. James Rodríguez**, el miércoles 24 de mayo del presente año, en horario de 9.00 am. 4:00 pm.

El objetivo principal es promover la prevención de riesgos laborales, la seguridad y salud en el trabajo.

El mismo será impartido por el Licdo. **Miguel Ángel Pérez**, facilitador del Instituto Nacional de formación Técnico Profesional (**INFOTEP**).

Nota: Dirigido al personal que labora en las áreas vulnerables (Servicios Generales, Instalaciones Deportivas y Suministro), **y todo el que desea participar del mismo**, los cupos de los talleres y charlas impartidos por Infotep son de 25 personas máximo, por lo que solicitamos remitir nombres, cargo, nivel académico y número de cédula de los participantes antes de las 12: 00 pm., del martes 16 del mes de mayo.

Sin otro en particular, le saluda.

Atentamente,





REPORTE EJECUCIÓN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN

Edición 7

Código de la Acción Formativa: 2023070718624109
Nombre de la Acción Formativa: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
Institución / Empresa: MINISTERIO DE DEPORTES

INFOTEP
Dirección Regional Metropolitana
División de Registro y Estadísticas

Fecha de Inicio: 26/05/2023
Fecha de Término: 24/05/2023
Horario: Miércoles
08:00-18:00
Total Horas Programadas: 8 A Pagar: 8

Revisado y Validado

Firma [Signature]

Fecha 15/06/23

Facilitador(a):
MIGUEL ANGEL PEREZ

MIGUEL

Table with columns: No., Participantes (Número de Cédula o Pasaporte, Nombre(s) y Apellido(s)), Sexo (F, M), Nivel (OP, MM/G), Fecha (24/05/2023), Firma Asistencia de los Participantes, Resultado (C, NC). Rows list 22 participants with their IDs, names, and attendance status.

Observaciones: CAPACITACIÓN PRESENCIAL

Legenda: F = Femenino, M = Masculino, OP = Operario, MM = Mandos Medios, G = Gerente, Resultado: C = Califica, NC = No califica

Contador de Recursos Humanos
MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACIÓN

Facilitador(a)

Asesor(a)

Certificado: Falso [] No []

Coordinador(a) o Encargado(a) del Depto.





Certificado de Participación

Otorgado a:

YAMEL MILAGROS GARCIA VALDEZ

Por haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos del curso:

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Con una duración de 8 horas

Impartido en MINISTERIO DE DEPORTES

En virtud de lo establecido en la Resolución que rige la expedición de Títulos, Certificados y Constancias

Dado en Santo Domingo República Dominicana
el día 24 del mes mayo del año 2023
y registrado en el libro 518 folio 138 con el Número 10



Gerente Regional



Encargado de Registro,
Estadísticas y Certificados

Para validar, visite:
<http://www.infotep.gov.do>



CRITERIO 5: PROCESOS.

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Área de Mejora: Realizar Capacitaciones sobre gestión de la diversidad y el enfoque de género.

Acción realizada: Capacitar al personal de la institución sobre gestión de la diversidad y el enfoque de género.

Evidencia 1: Reporte de Actividades Departamento de Equidad de Genero

| Actividad | Tema | Fecha | Lugar | Expositor | Objetivos | Público | Participantes |
|-----------------------|--|------------------|--|--|---|--|--|
| Charla | Noviazgo sin Violencia | 04 de marzo | Museo del Deportes. | Nikauris Montero Graciela Rodriguez | concientizar a las adolescentes del equipo clasificado del torneo U-18 a poder identificar un noviazgo sin violencias | Integrante de los equipos clasificado del torneo U-18 | 65 joven entre 14-18 |
| Conversatorio | Luchas Políticas de la Mujer Dominicana | 09 de marzo | 1er piso del Museo del Deportes | Virtudes Alvarez | Concientizar a los empleados del Ministerio de Deportes y Recreación MIDEREC, sobre la historia del 08 de marzo. Destacar las luchas Políticas de la Mujer dominicana. Resaltar los logros alcanzados de la mujer en la Política. | Atletas, Federados entrenadores y empleados de este Ministerio | M: 5 F:113 D: 2 Total: 120 |
| Intercambio de libros | La buena lectura, distrae, ensena y cura | 25 de abril 2023 | Edificio Administrativo (frente al comedor) | Libro donador para intercambiar | Fomentar la lectura a través del intercambio de libros ya leídos por libros de la exposición donde las mujeres y hombre puedan enseñar atreve de un libro, distraerse sus | Empleados y Atletas. | M: 7 F:4 D: 0 Total: 11 |
| | | | | | mentes con lectura sanas y curarse espiritual y material | | |
| Feria | Micro feria de Mujeres Emprendedoras | 25 de mayo 2023 | Pasillo del 3er piso del edificio administrativo | Las micro expresaria fueron mujeres de diferentes departamentos tales como: servicios generales, eventos, recursos humanos, técnica, correspondencia | apoyar y tener conocimiento sobre lo que venden las compañeras de trabajos en su mayoría madre sortera, es una forma de apoyar naturalmente el propósito es que puedan vender sus mercancías, pero más que todo, dará a conocer lo que ellas hacen. | Empleados de este ministerio, hombre y mujeres | M:50 F:150 D:0 P: 21 Total:221 |



CRITERIO 5: PROCESOS.

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Área de Mejora: Establecer las políticas y procedimientos, para contribuir al correcto funcionamiento de la institución.

Acción realizada: Redacción y Aprobación de las políticas y Procedimientos departamentales.

| | | |
|---|---|---|
|  | MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION RECURSOS HUMANOS | Version: 00 [01 / 06 / 2023] |
| | DESVINCLACION DE PERSONAL | Código: DIR.RRHH-BENEFREL-PL-0000 Fecha de Emisión: [01 / 06 / 2023] |

| Nombres / Firmas | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|  Dirección de Recursos Humanos DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION |  Dirección de Planificación y Desarrollo DIRECCIÓN DE PLANIFICACION Y DESARROLLO MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION |  Ministro de Deportes y Recreación MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION |

| Control de Registro | | | |
|--------------------------|--|--------------|------------|
| Código | Nombre del Registro | Revisado por | Fecha |
| DIR.RRHH-BENEFREL-PL0000 | Exclusión O Desvinculación De Personal | | 01/06/2023 |

Página 1 de 6





MINISTERIO DE DEPORTES Y
RECREACION
RECURSOS HUMANOS


Version: 00
[01 / 06 / 2023]

DESVINCUACION DE PERSONAL

Código:
DIR.RRHH-BENEFREL-PL-0000
Fecha de Emisión:
[01 / 06 / 2023]

| | |
|---|--|
| I. Objetivo: | Terminar las relaciones laborales de manera justificada, salvaguardando el derecho a la defensa que tiene cada servidor público acusado de cometer una falta que tenga como consecuencia la destitución del cargo. |
| II. Alcance: | Empieza: Se inicia con el reporte del supervisor inmediato o con la solicitud de desvinculación por parte de la máxima autoridad. Termina: Finaliza con el cierre de inducción. |
| III. Responsables: | <ul style="list-style-type: none">• Supervisor inmediato.• Encargado del área de Relaciones Laborales.• Director de Recursos Humanos• Ministro. |
| IV. Definiciones: | <ul style="list-style-type: none">• Reporte: Informe elaborado por el supervisor inmediato denunciando la falta cometida del servidor a excluir.• Memorándum: Sanción por escrito que notifica la falta de tercer grado.• Acción de desvinculación: Documento que indica que el servidor ha sido desvinculado por conveniencia de la institución. |
| V. Marco Jurídico y Referencias: | <ul style="list-style-type: none">• Ley 41-08 de Función Pública• Reglamento 523-09 de Función Pública. |
| VI. Políticas de Control: <ol style="list-style-type: none">1. Para separar a un empleado primero se debe de depositar en la dirección de Recursos Humanos una solicitud de desvinculación debidamente firmada por el supervisor inmediato, y aprobada por la máxima autoridad.2. Todos los procedimientos que se llevan a cabo para la desvinculación del personal deben de estar debidamente documentados, cuidando siempre el debido proceso y las buenas prácticas.3. Todas las solicitudes de desvinculación deberán ser revisadas antes de ser procesadas a fin de evitar la exclusión de un empleado que se encuentre en una situación que la ley proteja: Licencia médica, licencia especial, proceso de pensión, permiso especial autorizado por la máxima autoridad.4. Las desvinculaciones deben de estar fundamentadas en la ley de función pública y su reglamento de aplicación, 523-09.5. La acción de desvinculación siempre deberá de ser notificada al empleado sin importar la causa que la originan, en caso de que el empleado no se pueda localizar el supervisor inmediato puede recibirla y firmar como acuse de recibo. | |



| | | |
|---|---|---|
|  | MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION RECURSOS HUMANOS | Version: 00 [01 / 06 / 2023] |
| | DESVINCLACION DE PERSONAL | Código: DIR.RRHH-BENEFREL-PL-0000 Fecha de Emisión: [01 / 06 / 2023] |

6. Los recursos administrativos y jurisdiccionales, así como los plazos para interponerlos deben de estar detallados en la acción de desvinculación
7. Las exclusiones de empleados de carrera, cuando salen por faltas disciplinarias deberán de ser notificadas al Ministerio de Administración Pública (MAP)


| | | |
|---|---|---|
|  | MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION RECURSOS HUMANOS | Version: 00 [01 / 06 / 2023] |
| | EXCLUSIÓN O DESVINCLACION DE PERSONAL | Código: DIR.RRHH-BENEFREL-PR-0000 Fecha de Emisión: [01 / 06 / 2023] |

VII. Descripción del Procedimiento

1. Desvinculación Por Acción de Prescindir

| Responsables | Descripción del Procedimiento |
|---|--|
| Director de Recursos Humanos | Recibe de parte del supervisor inmediato la solicitud de desvinculación para separar al empleado. |
| Director de Recursos Humanos | Remite el expediente al área de relaciones laborales para su análisis y confirmación de que no existan impedimentos legales para la salida. |
| Analista de Recursos Humanos (Depto. de Relaciones Laborales) | Recibe el expediente e indica si no hay observaciones legales para procesar la desvinculación del empleado, luego devuelve el expediente al área de Registro y Control. En caso de impedimento no se procede con la salida. |
| Analista de Recursos Humanos (Depto. de Registro y Control) | Redacta la acción de desvinculación por prescindir, y la entrega al director para la firma. |
| Director de Recursos Humanos | Firma la desvinculación |
| Encargado de Registro y Control | Recibe la desvinculación firmada, la sella y numera y remite la acción de desvinculación original al director de Recursos Humanos para su c notificación |
| Director de Recursos Humanos | Notifica la acción de desvinculación, y solicita al servidor desvinculado entregue el carnet de empleado, así como cualquier tipo de instrumento de trabajo asignado. Y devuelve el acuse de recibo al Depto. de Registro y Control. |
| Encargado de Registro y Control | Remite la copia del acuse de recibo de la acción de desvinculación al área de nómina para su debido proceso y exclusión |



| | | |
|---|---|---|
|  | MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION RECURSOS HUMANOS | Version: 00 [01 / 06 / 2023] |
| | ACCIONES DISCIPLINARIAS POR FALTAS | Código: DIR.RRHH-BENEFREL-PL-0000 Fecha de Emisión: [01 / 06 / 2023] |

| Nombres/Firmas | | | |
|---|---|--|------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | |
|  |  |  | |
| Control de Registro | | | |
| Código | Nombre del Registro | Revisado por | Fecha |
| DIR.RRHH-BENEFREL-PL-0000 | Acciones Disciplinarias Por Faltas | | 01/06/2023 |





MINISTERIO DE DEPORTES Y
RECREACION
RECURSOS HUMANOS

Version: 00
[01 / 06 / 2023]

ACCIONES DISCIPLINARIAS POR FALTAS

Código:
DIR.RRHH-BENEFREL-PL-0000
Fecha de Emisión:
[01 / 06 / 2023]

| | |
|---|--|
| I. Objetivo: | Establecer las pautas para aplicar acciones y disciplinas, a través de un enfoque positivo y constructivo, que contribuya a concienciar al empleado de las consecuencias de las faltas cometidas que podrían afectar su labor dentro de MIDEREC. |
| II. Alcance: | Las acciones disciplinarias se aplican a todos los empleados del MIDEREC. Empieza: Empiezan con la comunicación o reporte del supervisor inmediato del empleado que haya cometido la falta. Termina: Termina con la sanción correspondiente; amonestación, suspensión o desvinculación del cargo. |
| III. Responsables: | <ul style="list-style-type: none">• Servidor Público.• Supervisor Inmediato.• Área de Relaciones Laborales.• Dirección de Recursos Humanos. |
| IV. Definiciones: | <ul style="list-style-type: none">• Amonestación: Sanción por escrita que sirve de advertencia de que se cometió una falta de primer grado.• Memorándum: sanción por escrita que notifica una falta cometida de segundo o tercer grado.• Notificación de plazos: documento que le otorga un tiempo de 5 días al empleado para que se defienda de la acusación o falta cometida.• Alegato de defensa: respuesta por escrita donde el empleado se defiende de las faltas que se le reporta.• Formulación de cargos: documento que describe las faltas cometidas del empleado, las leyes que se han violentado y el desarrollo del proceso.• Opinión Legal: opinión emitida del departamento jurídico del MIDEREC aprobando el proceso disciplinario que se ha llevado.• Acción de desvinculación: documento que indica que el empleado ha sido desvinculado por cometer una falta de 3er grado. |
| V. Marco Jurídico y Referencias: | <ul style="list-style-type: none">• Reglamento No. 523-09 Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública.• Ley de Función Pública 41-08. |



Evidencia 1: Reporte de Actividades Departamento de Equidad de Genero

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Subcriterio 6.1 Mediciones de la percepción

Área de Mejora: Conocer la opinión de los usuarios con el fin de mejorar los servicios que ofrece la institución

Acción realizada: Se realizo Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

Evidencia 1: Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción Ciudadana



Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos

Ficha Técnica

| | |
|-------------------------------|---|
| Población | Promedio mensual de solicitudes Servicios presenciales 1,400 Servicios a usuarios institucionales 69 |
| Ámbito | Las encuestas serán aplicadas en las instalaciones del MIDEREC. |
| Muestra | Con un error general de +5.0 % para un nivel de confianza del 95%, se identificó la siguiente muestra. Servicios presenciales 302 <ul style="list-style-type: none">• Alojamiento en las Villas Deportivas <u>29</u>• Formación y Capacitación Técnica –Deportiva <u>17</u>• Terapia para recuperación física <u>256</u> Servicios a usuarios institucionales 59 <ul style="list-style-type: none">• Apoyo para Actividades Deportivas Nacionales e Internacionales <u>33</u>• Habilitación y Certificación de Entidades Deportivas <u>12</u>• Solicitud Uso Gratuito de Instalaciones Deportivas <u>14</u> |
| Método a utilizar | Encuesta presencial o por correo electrónico. |
| Fecha de levantamiento | Desde el día 12 de abril hasta el 15 de mayo de 2022 |
| Responsable | Marleni Rivera , Analista de Planificación y Desarrollo. |



Evidencia 2: Plan de Acción Encuesta de Satisfacción

Plan de Acción MIDEREC 2023

| Modalidad de prestación del servicio | Dimensión | Oportunidad de mejora | Acción de mejora | Fecha inicio | Fecha fin | Área responsable |
|---------------------------------------|---------------------|--|--|--------------|-----------|---|
| Servicios presenciales (a ciudadanos) | Elementos Tangibles | La comodidad en el área de espera de los servicios. | Modernizar la planta física y el mobiliario de las diferentes áreas de la institución. | Jul-23 | Dic-23 | Viceministerio de construcción e instalaciones deportivas |
| Servicios presenciales (a ciudadanos) | Elementos Tangibles | Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas. | Señalizar las diferentes áreas de atención a los ciudadanos | Jul-23 | Dic-23 | Dirección de Planificación y Desarrollo |



DEPORTES

36

Plan de Acción MIDEREC 2023

| Modalidad de prestación del servicio | Dimensión | Oportunidad de mejora | Acción de mejora | Fecha inicio | Fecha fin | Área responsable |
|---|------------------------|---|---|--------------|-----------|---|
| Servicios presenciales (Usuarios Institucionales) | Capacidad de respuesta | El tiempo que tarda el área en ofrecer el servicio solicitado | Revisar los procedimientos e implementar las mejoras necesarias para eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio | Jul-23 | Dic-23 | Dirección de Planificación y Desarrollo |
| Servicios presenciales (Usuarios Institucionales) | Seguridad | El trato que le ha dado el personal | Reforzar las competencias del personal que administra los servicios a través de cursos y talleres en el área de servicio al ciudadano | Jul-23 | Dic-23 | Dirección de Recursos Humanos |
| Servicios presenciales (Usuarios Institucionales) | Empatía | Facilidad de comunicación con la unidad | Ampliar y eficientizar los canales de comunicación e implementación de solicitudes vía web. | Jul-23 | Dic-23 | Dirección de Planificación y Desarrollo |



DEPORTES

37



DEPORTES

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Subcriterio 6.2. Mediciones de rendimiento en relación con resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Área de Mejora: Encuestar a los ciudadanos/clientes sobre los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos

Acción realizada: Se realizó Encuesta de Satisfacción de servicios.

Evidencia 1: Formulario Encuesta de Satisfacción de Servicios

ENCUESTA DE SATISFACCION DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION.

¿Qué servicio?

1. SERVICIO SOLICITADO: *

CERTIFICACIONES DEPORTIVAS Y ESCOLARES

ATENCION MEDICA Y DEPORTIVA

FORMACION Y CAPACITACION

2. ¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ? *

☆☆☆☆☆

3. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR EL SERVICIO SOLICITADO? *

☆☆☆☆☆

4. ¿CÓMO CONSIDERA LA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ? *

☆☆☆☆☆

5. ¿CÓMO CONSIDERA LA CONESANZA EN LA ATENCION BRINDADA? *

☆☆☆☆☆

6. ¿CÓMO CONSIDERA EL ACCESO A LOS SERVICIOS SOLICITADOS? *

☆☆☆☆☆

7. ¿El estado físico del área de atención al usuario de los servicios? *

☆☆☆☆☆

8. ¿CÓMO LE HA PARECIDO EL SERVICIO RECIBIDO EN COMPARACION CON LO QUE USUARIOS ESPERABA? *

MUCHO MEJOR

MEJOR

IGUAL

PEOR

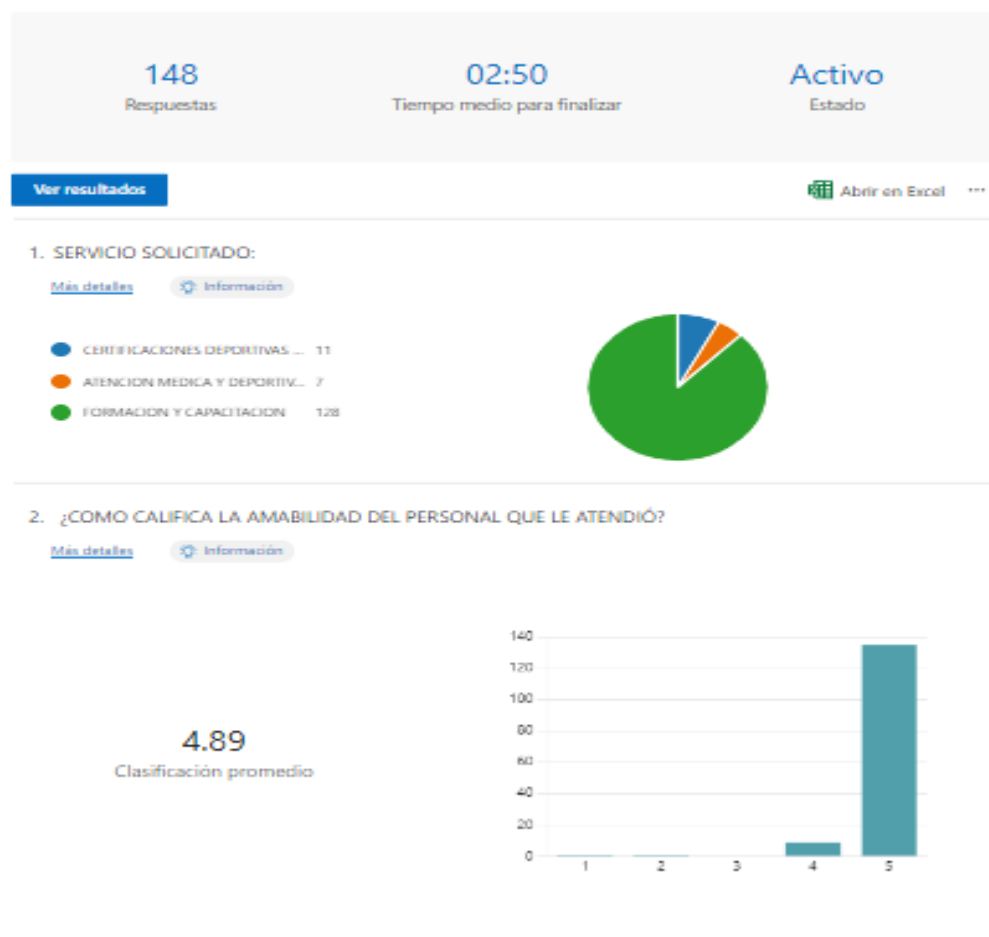
MUCHO PEOR

NO CONTESTA



Evidencia 2: Reporte de resultados Encuesta de Satisfacción Servicios

ENCUESTA DE SATISFACCION DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACION.



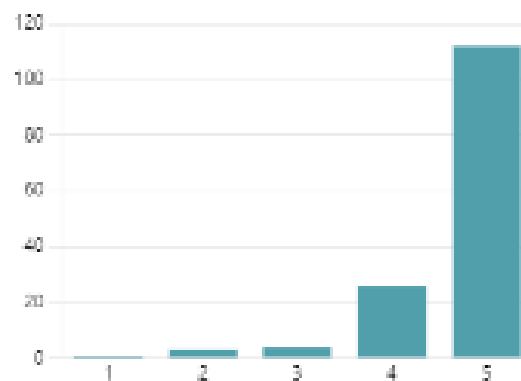
3. ¿COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR EL SERVICIO SOLICITADO?

[Más detalles](#)

[Información](#)

4.68

Clasificación promedio



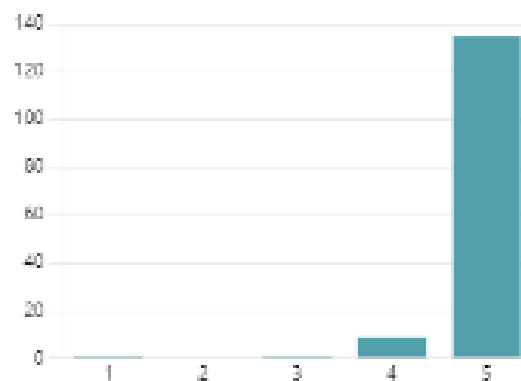
4. ¿COMO CONSIDERA LA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL QUE LE ATENDIO?

[Más detalles](#)

[Información](#)

4.90

Clasificación promedio



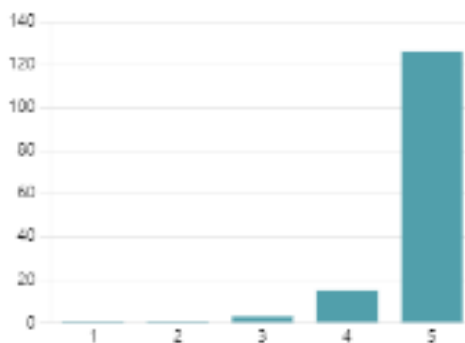
7. ¿El estado físico del área de atención al usuario de los servicios?

[Más detalles](#)

[Información](#)

4.81

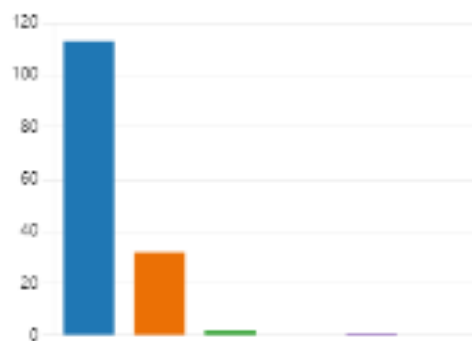
Clasificación promedio



8. ¿COMO LE HA PARECIDO EL SERVICIO RECIBIDO EN COMPARACION CON LO QUE USTED ESPERABA?

[Más detalles](#)

| | |
|-------------|-----|
| MUCHO MEJOR | 113 |
| MEJOR | 32 |
| IGUAL | 2 |
| PEOR | 0 |
| MUCHO PEOR | 1 |
| NO CONTESTA | 0 |



9. INGRESE FECHA DE ENCUESTA

[Más detalles](#)

146

Respuestas

Respuestas más recientes

"2023 07 01"

"2023 07 01"

"2023 07 01"



Plan de mejora CAF

Para el año 2022-2023, las 10 áreas de mejoras que conforman el Plan de Mejora Institucional CAF, que se presentan en la siguiente Matriz

| MINISTERIO DE DEPORTES Y RECREACIÓN (MIDEREC) PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023 | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|---|---------|---------|--|--|---|----|-------------|
| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable seguimiento | de | Comentarios |
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | | |
| 1 | 1: LIDERAZGO | 1.2 Gestionar la organización, su reestructuración o su mejora continua. | No está actualizado el Manual de Cargos y Perfiles de Competencias de acuerdo a la estructura aprobada. | Revisar, actualizar y remitir para aprobación el manual de cargos y perfiles de competencias acorde a la estructura aprobada. | Definir los lineamientos, tareas y responsabilidades que involucra un puesto de trabajo, así como los atributos, cualidades y capacidades que debe tener el personal. | 1. Revisión con el MAP de los cargos del MIDEREC 2. Actualizar el Manual de Cargos y Perfiles de Competencias acorde a la estructura aprobada 3. Gestionar aprobación del Manual de Cargos y Perfiles de Competencias | Feb. 23 | Oct. 23 | Humanos y tecnológicos | Resolución de aprobación Manual de Cargos | Departamento de Desarrollo Institucional | | |
| 2 | 3: PERSONAS | 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas. | La institución no realiza detección de necesidades de capacitación para colaboradores. | Aplicar la detección de necesidades en los colaboradores | Fortalecer las capacidades de los colaboradores a través de un plan de capacitación adaptado a las necesidades existentes. | 1. Evaluar herramientas para aplicar la detección de necesidades en colaboradores 2. Elaborar un plan de capacitación alineado a las necesidades identificadas | Feb. 23 | Oct. 23 | Humanos y tecnológicos | a) Informe de detección de necesidades. b) Plan de capacitación | Dirección de Recursos Humanos | | |
| 3 | 3: PERSONAS | 3.3. Investigar y proporcionar a las personas y apoyar su bienestar. | No se evidencia las buenas condiciones ambientales en toda la organización en materia de Seguridad y Salud en el trabajo. | Implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo | Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | 1. Conformar el comité SST/AF 2. Taller de formación Seguridad y Salud 3. Jornadas médicas y otras actividades afines. | Feb. 23 | Oct. 23 | Humanos y Tiempo | a) Acta de Nuevo Comité SST/AF b) Evidencias actividades realizadas | a) Dirección Planificación y Desarrollo b) Dirección de Recursos Humanos | | |
| 4 | 4: ALIANZAS Y RECURSOS, | 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil. | No se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. | Realizar la carta compromiso al ciudadano | Contribuir a la gestión de mejora de la institución mediante la elaboración de la CCC. | 1. Elaborar la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución 2. Socializar la CCC con los empleados y personas de interés. | Feb. 23 | Oct. 23 | Humanos, tecnológicos y tiempo | Resolución de aprobación Carta Compromiso al Ciudadano de la institución. | Departamento de Calidad en la Gestión | | |
| 5 | 5: PROCESOS. | 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes. | No se identifica a los propietarios del proceso y se les asigna responsabilidades y competencias. | Realizar Manual de procedimientos | Establecer las políticas, normas y procedimientos para contribuir al correcto funcionamiento de la institución. | 1. Levantar y documentar las políticas y procedimientos de la institución. | Feb. 23 | Oct. 23 | Humanos y tecnológicos | Manual de Procedimientos aprobado y cargado en el SISMAP | Dirección de Planificación y Desarrollo | | |
| 6 | 5: PROCESOS. | 5.2. Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general. | No se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. | Realizar Capacitaciones sobre gestión de la diversidad y el enfoque de género. | Capacitar al personal de la institución sobre gestión de la diversidad y el enfoque de género. | 1. Iniciar capacitaciones sobre gestión de la diversidad y enfoque de género. 2. Realizar actividades afines. | Feb. 23 | Oct. 23 | Tecnológicos y Humanos | a) Cantidad de capacitaciones realizadas. b) Cantidad de colaboradores capacitados. | Departamento de Equidad de Género y Recursos Humanos | | |
| 7 | 5: PROCESOS. | 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes. | Identificar, describir y documentar los procesos clave en torno a las necesidades para garantizar una estructura organizativa ágil. | Documentar los Procesos Misionales del Ministerio de Deportes y Recreación | Levantar y documentar las políticas y procedimientos de los procesos misionales de la institución. | Documentar los Procesos Misionales del MIDEREC | Feb. 23 | Oct. 23 | Humanos y tecnológicos | Borrador del manual de Políticas y Procedimientos cargado en el SISMAP | Dirección de Planificación y Desarrollo | | |
| 8 | 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES. | 6.1 Mediciones de la percepción | No se mide el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. | Realizar Encuesta de Satisfacción Ciudadana. | Conocer la opinión de los usuarios con el fin de mejorar los servicios que ofrece la institución | 1. Remite ficha técnica y programación para validación del MAP 2. Aplicar encuesta y análisis de los datos. 3. Remite informe de resultados y plan de acción. | Feb. 23 | Oct. 23 | Tecnológicos y Humanos | Encuestas de satisfacción ciudadana | Departamento de Calidad en la Gestión | | |
| 9 | 6: RESULTADOS ORIENTADOS A CIUDADANOS / CLIENTES | 6.2. Mediciones de rendimiento en relación a resultados sobre la calidad de los productos y servicios. | No se da seguimiento a los estándares de servicio públicos (Carta Compromiso) | Encuestar a los ciudadanos/clientes sobre los compromisos de calidad de los servicios ofrecidos | Contribuir al fortalecimiento de la calidad de los servicios ofrecidos por la institución mediante la medición del rendimiento y cumplimiento de los compromisos de calidad. | Realizar encuesta de medición del cumplimiento de compromisos de calidad de los servicios ofrecidos en el MIDEREC. | Feb. 23 | Oct. 23 | Tecnológicos y Humanos | a) Formulario de la encuesta. b) Número de personas encuestadas. | Departamento de Calidad en la Gestión | | |
| 10 | 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS | 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo. | No se evidencia la realización de concursos públicos para la ocupación de las plazas vacantes de la institución. | Realizar concursos públicos | Realización de Concursos Públicos para el ingreso de personal al Sistema de Carrera Administrativa a los fines de garantizar la profesionalización de la Función Pública | Coordinar con la Dirección Administrativa Financiera y Recursos Humanos la realización de los Concursos Públicos. | Feb. 23 | Oct. 23 | Presupuesto para los nuevos vacantes y Humanos | Informe de inscripción de servidores públicos. | Departamento de Recursos Humanos | | |

| SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL | | | | | | | | |
|---|---|---------------------------------|-----|-----|--------|------|---|-------------|
| Responsable Plan: | | Comité de Calidad | | | Fecha: | | | |
| Revisa: | | Depto. de Calidad en la Gestión | | | Fecha: | | 30/6/2023 | |
| Aprueba: | | MAP | | | Fecha: | | | |
| TAREAS | RESPONSABLE | ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha) | | | | | RESULTADO FINAL (si objetivo previsto) | COMENTARIOS |
| | | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | | |
| 1. Revisión con el MAP de los cargos del MIDEREC 2. Actualizar el Manual de Cargos y Perfiles de Competencias acorde a la estructura aprobada 3. Gestionar aprobación del Manual de Cargos y Perfiles de Competencias | Departamento de Desarrollo Institucional | | | | | 100% | | |
| 1. Evaluar herramienta para aplicar la detección de necesidades en colaboradores 2. Elaborar un plan de capacitación alineado a la necesidades identificadas | Dirección de Recursos Humanos | | | | | 100% | | |
| 1. Conformar el comité SISTAP. 2. Taller de formación Seguridad y Salud 3. Jornadas medicas y otras actividades afines. | 1. Dirección Planificación y Desarrollo 2. Dirección de Recursos Humanos | | | | | 100% | | |
| 1. Elaborar la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución. 2. Socializar la CCC con los empleados y personas de interés. | Departamento de Calidad en la Gestión | | | | | 100% | | |
| Levantar y documentar las políticas y procedimientos de la institución. | Dirección de Planificación y Desarrollo | | | | 75% | | | |
| 1. Impartir capacitaciones sobre gestión de la diversidad y enfoque de género. 2. Realizar actividades afines. | Departamento de Equidad de Género y Recursos Humanos | | | | | 100% | | |
| Documentar los Procesos Misionales del MIDEREC | Dirección de Planificación y Desarrollo | | 25% | | | | | |
| 1. Remitir ficha técnica y programación para validación del MAP 2. Aplicar encuesta y análisis de los datos 3. Remitir informe de resultados y plan de acción. | Departamento de Calidad en la Gestión | | | | | 100% | | |
| Realizar encuesta de medición del cumplimiento de compromisos de calidad de los servicios ofrecidos en el MIDEREC. | Departamento de Calidad en la Gestión | | | | | | | |
| Coordinar con la Dirección Administrativa Financiera y Recursos Humanos la realización de los Concursos Públicos. | Departamento de Recursos Humanos | 0% | | | | | | |