



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



Ministerio de  
Obras Públicas y  
Comunicaciones

**Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones**

**2do. INFORME DE SEGUIMIENTO  
Plan de Mejora 2023**

**Preparado por el Comité de Calidad  
21 de noviembre, 2023**

## Contenido

<b>1. Objetivo</b> .....	3
<b>2. Antecedentes</b> .....	3
<b>3. Alcance</b> .....	3
<b>4. Metodología</b> .....	3
<b>5. Resultados Avances Implementación</b> .....	4
• <b>Criterio 1: Liderazgo</b> .....	4
• <b>Criterio 3: Personas</b> .....	6
• <b>Criterio 4: Alianzas y recursos</b> .....	8
• <b>Criterio 6: Resultado en los Ciudadanos Clientes</b> .....	10
<b>4 Conclusiones y Lecciones Aprendidas</b> .....	11
<b>5 Anexos</b> .....	12

## CONTENIDO

### 1. Objetivo

Describir los avances de resultados de la evaluación de los objetivos y tareas establecidos en el Plan de Mejora del año 2023, elaborado a partir del autodiagnóstico inicial realizado por el Comité de Calidad en fecha junio del 2023.

### 2. Antecedentes

El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, en atención al cumplimiento de su Plan Estratégico de Desarrollo Institucional y de las Metas Presidenciales, ha desarrollado durante el 2018 el proceso de implementación del Modelo CAF de Gestión de la Calidad, guiado por el Ministerio de Administración Pública, institución que lo promueve en las distintas dependencias gubernamentales.

Se identificaron las oportunidades de mejora y se procedió a formular acciones que sirvieran de soporte a la formulación del Plan de Acción del Ministerio, para abordar todo aquello donde no fue posible identificar evidencias de fortalezas, en cada criterio y Subcriterio de la Guía. Fueron identificadas 144 áreas de mejoras, lo cual significó un gran desafío para el proceso de su priorización.

Ya con la disponibilidad del diagnóstico realizado, se procedió a la formulación del Plan de Mejora, pautado por el Ministerio de Administración Pública, como un proceso de identificación de las causas raíz de los problemas identificados, su debida ponderación y priorización, utilizando métodos cualitativos y cuantitativos. Este proceso nos dejó con 10 acciones de mejora identificadas como la parte sustantiva del Plan de Acción.

### 3. Alcance

La evaluación comprende 10 acciones de mejora identificadas como la parte sustantiva del Plan de Acción, ejecutadas por áreas soporte y áreas sustantivas del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, entre las que se pueden resaltar: Planificación y Desarrollo, Recursos Humanos, Coordinación de Servicios, Asistencia y Protección Vial, Supervisión y Fiscalización, entre otras.

### 4. Metodología

El Comité de Calidad del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones se reunió con cada una de las Direcciones en las cuales se identificaron las áreas de mejora, con el fin de dar a conocer las tareas correspondientes, pautar plazos para entrega de evidencia y elaborar informe.

## 5. Resultados Avances Implementación

### • Criterio I: Liderazgo

Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Tareas	Estatus	Evidencias
I.1	No se evidencia una revisión con los empleados de la nueva propuesta del diseño del estratégico ni publicación de este.	Socializar y comunicar el nuevo Plan Estratégico Institucional del ministerio a todos los niveles de la institución.	1. Talleres de Comunicación con los distintos grupos de interés.	100%	Listado de participantes a socialización Plan de Campaña Informativa Capturas de los medios donde se publico el PEI  <a href="#">VER ANEXOS I.1</a>
			2. Elaborar Campaña Informativa.	100%	
			3. Realizar publicación del PEI a través de los diferentes canales de comunicación.	100%	
I.2	No se evidencia un uso generalizado del INTRANET institucional.	Socializar y comunicar el nuevo Plan Estratégico Institucional del ministerio a todos los niveles de la institución.	1. Rehabilitar el Intranet	100%	Capturas de pantalla del Intranet institucional <a href="#">VER ANEXOS I.2</a>
			2. Aplicar mantenimiento y actualizaciones de software	100%	
			3. Hacer pruebas de concepto	100%	
			4. Orientar a los colaboradores sobre el uso de la herramienta a través de los canales de difusión existentes.	0%	
			5. Alimentar el Intranet con informaciones de interés	0%	
I.3	No se evidencia desarrollo y fomento de actividades entre el nivel directivo y su personal, sobre las informaciones	Desarrollar y optimizar la relación entre los directivos del	1. Diseñar y elaborar los criterios y un programa de integración para fortalecer las competencias blandas del equipo directivo (incluyendo benchlearning con Ministerio de Industria	100%	Fotos de charlas, reuniones Listado de participantes a Seminarios de integración Brochures e invitaciones a benchlearnig

	que se envían a través de los correos institucionales de actividades realizadas y planes futuros.	ministerio y la relación de estos con sus colaboradores.	y Comercio, Ministerio de Planificación y Desarrollo).		<a href="#">VER ANEXOS 1.3</a>
			2. Reuniones periódicas entre directivos y colaboradores.	100%	

1.4	No se comparte en la organización los resultados de las encuestas o necesidades detectadas.	Socializar los resultados de las encuestas para que los colaboradores se empoderen de estos	1. Socializar y analizar el informe de resultado con las áreas involucradas en la medición.	100%	Listado de participantes a reunión de socialización Plan de Comunicación de la socialización de resultados de encuestas Capturas de los medios donde se publico Informe de resultados de encuesta  <a href="#">VER ANEXOS 1.4</a>
			2. Elaborar plan de Comunicaciones Internas sobre los resultados obtenidos.	100%	
			3. Difundir el análisis por los canales de comunicación.	100%	

### Comentarios:

- (1.2) Fue puesto en funcionamiento el Intranet institucional. Se hicieron los mantenimientos y actualizaciones correspondiente para su posterior difusión entre los empleados.
- (1.3) Se han realizado actividades de integración con el MEPyD. Se realizan actividades periódicas entre la parte directiva y sus colaboradores

• **Criterio 3: Personas**

Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Tareas	Estatus	Evidencias
3.1	No se evidencia la implementación de políticas que garanticen la igualdad de oportunidades de los colaboradores	Ajustar los salarios de los colaboradores que se encuentran por debajo del mínimo dentro de la escala	1. Identificar los empleados que se encuentran por debajo de la escala salarial aprobada, por etapa.	100%	Carta de solicitud de no objeción al MAP Del reajuste salarial Captura de nómina con reajustes  <a href="#">VER ANEXOS 3.1</a>
			2. Identificar y gestionar el presupuesto necesario para aplicar los ajustes salariales.	100%	
			3. Aplicar de manera gradual los ajustes a la nómina.	100%	
3.2	No se evidencia un Manual de Cargos actualizado.	Actualizar manual de cargos de acuerdo con la estructura actualizada y remitir manual al MAP.	1. Revisar estructura organizacional.	100%	Captura de correo de interacción con el MAP Reunión de revisión de estructura  <a href="#">VER ANEXOS 3.2</a>
			2. Someter a la aprobación del MAP la estructura modificada.	100%	
			3. Actualizar contenido del Manual de Cargos y aprobar actualización.	0%	
			4. Remitir versión actualizada del Manual de Cargos.	0%	
3.3	No se evidencia implementación del 90% de las actividades del Plan de Mejora basado en los resultados de la	Garantizar el cumplimiento de las	1. Ejecutar las actividades contenidas en el Plan de Acción como resultado de la encuesta de clima 2021.	25%	

	encuesta de Clima Laboral.	actividades definidas en el  plan de acción basadas en los  resultados de la encuesta de  clima laboral.	2. Contratar asesoría externa para elaborar estrategias para la mejora del clima de la organización.	100%	Lista de participantes en las actividades de formación  Documento de Convenio  Oficios y correos <a href="#">VER</a> <a href="#">ANEXOS 3.3</a>
--	-------------------------------	---	--	------	--

### Comentarios:

- 2.1 Han sido identificados los colaboradores que se encuentran por debajo del salario de la escala salarial y se han realizado las solicitudes de presupuesto y no objeción para tales fines
- 2.2 Se esta revisando la estructura organizacional del Ministerio. Se han sometido su aprobación al MAP

• **Criterio 4: Alianzas y recursos**

Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Tareas	Estatus	Evidencias
4.2	No se evidencia sensibilización y socialización de la Carta Compromiso al Ciudadano con el personal de la institución.	Socializar y comunicar la Carta Compromiso al Ciudadano a todos los niveles de la institución.	1. Talleres de Comunicación con los distintos grupos de interés.	100%	Fotos de actividades de socialización,  Listados de participantes,  Invitación a evento  <a href="#">VER ANEXOS 4.2</a>
			2. Elaborar Campaña Informativa.	100%	
			3. Realizar publicación Carta Compromiso al Ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación.	100%	
4.6	No se evidencia un Plan de mantenimiento preventivo del equipamiento técnico del ministerio.	Elaborar un plan para suplir las necesidades de mantenimiento preventivo para las áreas físicas y equipamiento técnico del MOPC.	1. Definir planes de mantenimiento preventivo con la dirección de las áreas.	100%	Fotos de reunión con el personal de operaciones  <a href="#">VER ANEXOS 4.6</a>
			2. Reunión con el personal de operaciones para coordinar ejecución plan	100%	
			3. Recopilación de datos conforme a los trabajos realizados en el año anterior.	100%	
			4. Solicitud de insumos para la ejecución del plan.	100%	
			5. Elaboración del plan conforme a las necesidades detectadas.	100%	

**Comentarios:**

4.2 Se realizaron talleres de socialización de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual ha sido publicada en el portal institucional.

4.6 Han sido establecido el plan de mantenimiento de la Dirección de Planta Física

• **Criterio 6: Resultado en los Ciudadanos Clientes**

Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Tareas	Estatus	Evidencias
6.8	No se miden varios aspectos dentro de la encuesta de satisfacción al ciudadano. (ver listado de preguntas a incorporar)	Agregar puntos relevantes de medición a la encuesta de satisfacción	1. Realizar análisis y levantamiento de los puntos que no se están midiendo en la encuesta de satisfacción al ciudadano.	100%	<a href="#">VER ANEXOS 6.8</a>
			1. Realizar ficha técnica y muestra de la encuesta.	100%	
			2. Seleccionar de los formularios existentes en el MAP que aplique para dichas mediciones.	100%	
			3. Aplicar encuesta con las actualizaciones realizadas.	100%	

## 4 Conclusiones y Lecciones Aprendidas

El Ministerio de Obras Públicas comprometido con la calidad y la mejora continua, muestra un avance del 87% del Plan de Mejora 2023, que resultó de la Autoevaluación del año 2022. En este segundo informe de cumplimiento se puede evidenciar el compromiso de la institución para llevar a cabo las tareas planeadas, mejorando así la gestión y por ende la calidad en la prestación de los servicios.

Durante este proceso en que hemos medido el cumplimiento alcanzado y recopilado las evidencias de las tareas ejecutadas, queremos resaltar el compromiso de los colaboradores y la intensión de ejecutar dicho plan, lo cual nos ha impulsado a tener un crecimiento notable durante este 2023, en cuanto a la gestión indicadores de medición y control, las personas y los servicios.

Como lesión aprendida, podemos decir que debemos mejorar la comunicación interdepartamental y el manejo de datos estadísticos, lo cual va a repercutir en que logremos las metas propuestas en los tiempos marcados y que además tengamos los insumos estadísticos en el tiempo oportuno.

Queda seguir trabajando y aunando los esfuerzos para cumplir las tareas pendientes y alcanzar así todas las metas propuestas en dicho plan.

## 5 Anexos

# Anexo 1.1

**MOPC** FORMULARIO REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN

Área responsable: Dirección de Planificación y Desarrollo Reunión:  Interna  Externa

Tema: Reunión Plan Estratégico Institucional (PEI) MOPC

Lugar: Salón de Reuniones Planificación y Desarrollo Fecha: 15/06/2023 Hora: 10:00

Nº	Nombre y Apellido	Identificación	Asistencia	Forma de Asistencia	Observaciones	Inicio	Fin
1	Juan Riquelme	P40		Presencial			
2	José Antonio Rodríguez	P40		Presencial			
3	Ayvelo S. Mota	P40		Presencial			
4	Alejandra Matamoros	P40		Presencial			
5	Yolanda Angulo	P40		Presencial			
6	Yolanda Angulo	P40		Presencial			
7	Yolanda Angulo	P40		Presencial			
8	Yolanda Angulo	P40		Presencial			
9	Yolanda Angulo	P40		Presencial			
10	Yolanda Angulo	P40		Presencial			
11	Yolanda Angulo	P40		Presencial			
12	Yolanda Angulo	P40		Presencial			
13	Yolanda Angulo	P40		Presencial			

Hoja No. 1 de 1

**MOPC** PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA  
Plan Estratégico Institucional (PEI)

INSTITUCIÓN: Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones -MOPC- FECHA: 16/11/2023

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EMPLEADOS A LOS QUE SE DIRIGE	FECHA DE REALIZACIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN
Enviar Comunicado presentando el Plan estratégico Institucional (PEI) del MOPC.	Encargada de Comunicación Interna	A todo el personal del MOPC que tiene acceso al correo institucional	17/11/2023	Correo Institucional
Colocar notices informativa sobre Plan estratégico Institucional (PEI) del MOPC.	Encargada de Comunicación Interna	A todo el personal del MOPC que no tiene correo institucional, pero sí tiene acceso a los medios informativos internos.	17/11/2023	Noticias Informativas colocadas en la Sala Control, repáreas y papeles de la 60202020.
Proyectar noticia informativa sobre Plan estratégico Institucional (PEI) del MOPC.	Encargada de Comunicación	A todo el personal del MOPC que tiene acceso al TV Digital.	17/11/2023	TV Digital y notificaciones a la Sala Control del MOPC.

Elaborado por: Cristina H. Rodríguez - Encargada de Comunicación Interna

*Cristina H. Rodríguez*  
16/11/2023

NOTICIAS MINISTERIO

NOTICIA MINISTERIO  
Por: Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, con los 85 días por delante

Responder Responder todos

Fecha: 17/11/2023 17:14

**Nuestra institución se encuentra en el proceso de Formulación del POA 2024.**

La Dirección General de Planificación y Desarrollo de nuestra institución, se encuentra en el proceso de formulación del Plan Operativo Anual (POA) para el año 2024, en coordinación con todas las áreas del Ministerio.

Este POA estará alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI), el cual a su vez responde a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público.

Si quieres conocer más acerca del Plan Estratégico Institucional (PEI) del MOPC, puedes acceder al siguiente enlace:

<https://www.mopc.gob.do/nosotros/plan-estrategico3%20al-atic/>

Contamos con la colaboración y compromiso de todos para juntos lograr el desarrollo institucional y por ende el avance económico, social y territorial de la República Dominicana.

NOTICIAS MINISTERIO

INFORMATIVO

Nuestra institución se encuentra en el proceso de Formulación del POA 2024.

La Dirección General de Planificación y Desarrollo de nuestra institución, se encuentra en el proceso de formulación del Plan Operativo Anual (POA) para el año 2024, en coordinación con todas las áreas del Ministerio.

Este POA estará alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI), el cual a su vez responde a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público.

Si quieres conocer más acerca del Plan Estratégico Institucional (PEI) del MOPC, puedes acceder a nuestra página WEB: <https://www.mopc.gob.do/>

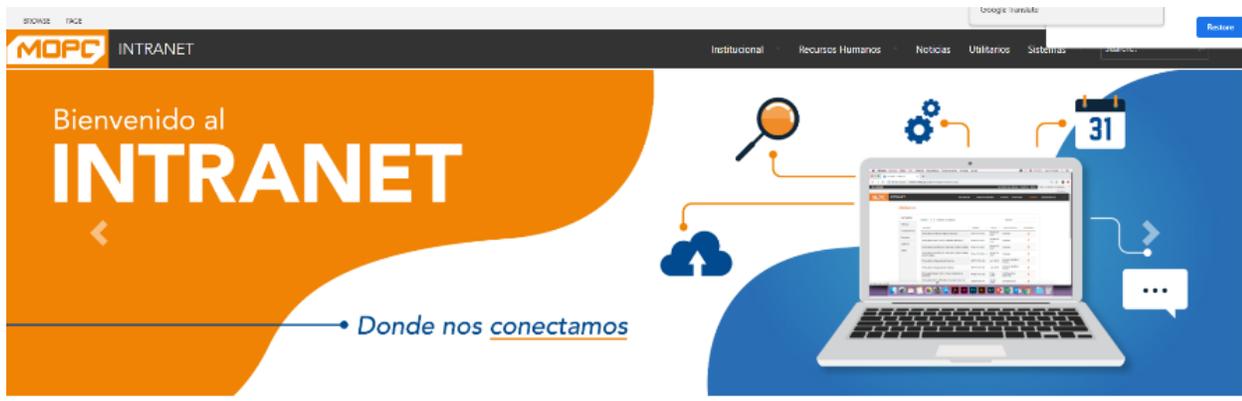
Contamos con la colaboración y compromiso de todos para juntos lograr el desarrollo institucional y por ende el avance económico, social y territorial de la República Dominicana.

Luzmila Rodríguez  
17/11/2023



**REGRESAR**

## Anexo 1.2





### Cumpleaños

Mantente informado de las fechas de cumpleaños de tus compañeros.

[Ver](#)



### Directorio

Números telefónicos por orden alfabético, departamento y ayudantía.

[Ver](#)



### Servicios RRHH

Entérate de los servicios que la Dirección de Recursos Humanos tiene para ti.

[Ver](#)



### Foro

Participa y aporta en los temas de interés interno del Ministerio.

[Ver](#)

[REGRESAR](#)

# Anexo 1.3

## Obras Públicas reconoce a 34 colaboradores con más de 30 años ininterrumpidos en el MOPC



Fuente: Dirección de comunicaciones y Prensa

El ministro de Obras Públicas y Comunicaciones, Delgado Asociados, encabezó el acto de reconocimiento a 34 Ingenieros, arquitectos, técnicos y servidores del Área administrativa con más de 30 años de labores ininterrumpidas en la institución.

También y cuatro profesionales de la ingeniería, la arquitectura, así como agrimensores y topógrafos fueron objeto de reconocimiento. Once arquitectos, 100 ingenieros, cuatro agrimensores y 12 personas del área operativa, que serán reconocidos con un cheque de sueldo, ya que el monto es menor de 20 mil pesos.

Agradecemos a los que estas personas aportaron su legado a partir del requisito para que se vejan con un salario digno.

## Destaca mujeres con liderazgo añaden valor en sus distintas áreas de desempeño



Fuente: Dirección de Comunicaciones y Prensa

Reil García pronunció una charla ante un grupo de mujeres del MOPC en el marco de la "Semana de la Mujer".

Las mujeres con liderazgo profesional, técnico, gerencial y académico, de esa manera se promovió el liderazgo Reil García. Cabe destacar a estas mujeres con liderazgo trascendente.

Agradecemos a las líderes que se abren paso en el mundo laboral y con sus experiencias que inspiran.

Señala haber una decena de colaboradoras del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, en una actividad realizada en el auditorio del Club Recreativo y Cultural, en el marco de la celebración de la "Semana de la Mujer".

MOPC		FORMULARIO REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN	
Área responsable: Dirección General de Planificación y Desarrollo		Reunión: Interno	
Título: Evento de Benchmarking: Responsabilidad Social Sostenible		Fecha: 17 de Feb 2023	
Lugar: Salón Multiusos		Hora: 08:30	
1	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
2	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
3	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
4	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
5	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
6	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
7	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
8	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
9	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
10	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
11	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
12	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
13	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
14	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
15	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia
16	Alfonso Cruz Arce	Programas Sociales	Asistencia

Actividad de integración PYDE en el Club viernes 14 de abril, después de la jornada d...

Jacqueline De la Mota Jimen

Buenos días, a todos.

Esperando se encuentren bien. Sierva la presente para invitarles de manera oficial a nuestra primera actividad de integración del personal, por iniciativa de nuestro Director el Señor Madé, como una forma de impulsar y fortalecer las relaciones interpersonales en la Dirección.

Asimismo, también, vamos a aprovechar para celebrar los cumpleaños de Sheila y el Señor Madé, por lo cual no están copiados en este correo.

La actividad inicia a partir de las 4:00 pm. en el Club del MOPC.

¡Les esperamos!

Saludos cordiales,

Jacqueline de la Mota  
Analista de Planificación y Desarrollo  
Dirección General de Planificación y Desarrollo  
T: 809.565.2811 Ext. 9229  
E: j.lademota@mopc.gob.do

**INFORMATIVO**

**Imágenes Seminario de "Integración y Mejora a la Gestión", para colaboradores.**

Recordemos que en el MOPC crece importante para el desarrollo de una gestión de calidad y humana.

Comunicado Interno

**El MOPC realiza seminario de "Integración y Mejora a la Gestión", para sus colaboradores.**

Con la finalidad de dar continuidad al proceso de formación de nuestros colaboradores la Dirección de Recursos Humanos está realizando el Seminario de "Integración y Mejora a la Gestión", el cual es impartido por la facilitadora Deda Josefina Ortiz, quien es Licenciada en Derecho con Maestría en Diplomacia y Derecho Internacional, Licenciada en Psicología, mención Clínica, Docente universitaria, entre otros.

Este seminario forma parte de la primera fase de integración y mejora a la gestión laboral, humana, eficiencia y calidad que está siendo impartido de manera inicial al grupo ocasional V del MOPC y será extendido a todos los niveles.

Recordemos que en el MOPC eres importante para el desarrollo de una gestión de calidad y humana.

**REPUBLICA DOMINICANA**

**MOPC** Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

**Benchmarking de Responsabilidad Social: RESPONSABILIDAD SOCIAL SOSTENIBLE**

**PROGRAMA** - Fecha: Miércoles 15 de febrero del 2023 - Lugar: Salón Multiusos

- 8:45 A.M. - 9:25 A.M. Registro de participantes.
- 9:30 A.M. - 9:40 A.M. Palabras de bienvenida. Maestra de Ceremonia.
- 9:40 A.M. - 9:50 A.M. Palabras de Apertura. Lic. Ysabella Vinas, Directora de Programas Sociales y Comunitarios.
- 9:50 A.M. - 10:35 A.M. Ponencia: "Buenas Prácticas de Responsabilidad Social". Shadai Medina, Piloto Aviatador y Coordinadora de Responsabilidad, Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC).
- 10:35 A.M. - 10:45 A.M. Espacio para preguntas.
- 10:45 A.M. - 11:00 A.M. Coffee Break.
- 11:00 A.M. - 11:45 A.M. Conferencia: "Yo como Este Social". Dr. José Miguel Santos, Encargado del Departamento de Desarrollo Sostenible, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPEYD).
- 11:45 A.M. - 11:55 A.M. Espacio para preguntas.
- 11:55 A.M. - 12:15 P.M. Dinámica Grupal: La Empatía. Lic. Misaela Matos, Psicóloga, Dirección de Programas Sociales y Comunitarios, Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC).
- 12:15 A.M. - 12:25 A.M. Cierre del evento. Dirección General de Planificación y Desarrollo.

ORGANIZADO POR: La Dirección General de Planificación y Desarrollo, en coordinación con la Dirección de Programas Sociales y Comunitarios.

**REPUBLICA DOMINICANA**

**MOPC** Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

La Dirección General de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Programas Sociales y Comunitarios

**INVITAN A**

**Evento Benchmarking: RESPONSABILIDAD SOCIAL SOSTENIBLE**

**LUGAR:** Salón Multiusos Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

**FECHA:** Miércoles 15 de febrero, 2023

Iniciamos el registro de participantes a las 8:45 a.m.

**INVITADOS ESPECIALES:** Instituto de Aviación Civil y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo

**REGRESAR**

# Anexo 1.4

**MOPC** FORMULARIO REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN

Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

Área responsable: Dirección de Planificación y Desarrollo Reunión:  Interna  Externa

Tema: Reunión de seguimiento de resultados de solución CCC Compa

Lugar: Salón de Reuniones Planificación y Desarrollo Fecha: / / Hora: 10:00

No.	Nombre(s) y Apellido	Institución/Departamento	Función	Correo Electrónico	Teléfono	Ext.	Firma
1	Yolanda Rodríguez	COMPAOL	Asesora	rodriyol@compaol.com	809-522-3522		[Firma]
2	Genal Guevara	comipol	Asp. Gen. Adm.	genal.guevara@mop.gov.do	502-520-2857		[Firma]
3	Genal Guevara	//	S-3	genal.guevara@mop.gov.do	502-520-2857		[Firma]
4	Carlos E. Tami	P&D	Encargado DI	ctami@mop.gov.do	502-520-2857		[Firma]
5	Johnny A. Ponce	PE	Enc. Evaluación	jpnce@mop.gov.do	502-520-2857		[Firma]
6	Soledad Rodríguez	P&D	Asesora	soledad.r@mop.gov.do	502-520-2857		[Firma]

**MOPC** FORMULARIO REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN

Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

Área responsable: Dirección de Planificación y Desarrollo Reunión:  Interna  Externa

Tema: Reunión de seguimiento de resultados de solución CCC Compa

Lugar: Salón de Reuniones Planificación y Desarrollo Fecha: 20/04/2023 Hora: 11:00

No.	Nombre(s) y Apellido	Institución/Departamento	Función	Correo Electrónico	Teléfono	Ext.	Firma
1	Yolanda Rodríguez	COMPAOL	Asesora	rodriyol@compaol.com	809-522-3522		[Firma]
2	Genal Guevara	comipol	Asp. Gen. Adm.	genal.guevara@mop.gov.do	502-520-2857		[Firma]
3	Genal Guevara	//	S-3	genal.guevara@mop.gov.do	502-520-2857		[Firma]
4	Carlos E. Tami	P&D	Encargado DI	ctami@mop.gov.do	502-520-2857		[Firma]
5	Johnny A. Ponce	PE	Enc. Evaluación	jpnce@mop.gov.do	502-520-2857		[Firma]
6	Soledad Rodríguez	P&D	Asesora	soledad.r@mop.gov.do	502-520-2857		[Firma]

**MOPC** PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA  
Informe de Resultados de Carta Compromiso al Ciudadano

INSTITUCIÓN: Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones -MOPC- FECHA: 9/10/2023

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EMPLEADOS A LOS QUE SE DIRIGE	FECHA DE REALIZACIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN
Enviar Comunicación presentando Informe de Resultados Carta Compromiso MOPC.	Encargada de Comunicación Interna	A todo el personal del MOPC que tiene acceso al correo institucional.	12/10/2023	Correo Institucional
Colocar noticia informativa sobre Informe de Resultados Carta Compromiso MOPC.	Encargada de Comunicación Interna	A todo el personal del MOPC que no tiene correo institucional, pero sí tiene acceso a los murales informativos internos.	12/10/2023	Murales colocados en toda la sede central, regionales y propios de la institución.
Proyectar noticia informativa sobre Informe de Resultados Carta Compromiso MOPC.	Encargada de Comunicación	A todo el personal del MOPC que tiene acceso los TV Digitales internos.	13/10/2023	Informativos colocados en toda la sede central del MOPC.

Elaborado por: Cristine R. Nieves / Dirección de Comunicación Interna

*Cristine R. Nieves*  
9/10/2023

**MOPC** FORMULARIO REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN

Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

Área responsable: Dirección General de Planificación y Desarrollo Reunión:  Interna  Externa

Tema: Socialización del 1er. Informe de Evaluación de Seguimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano MOPC

Lugar: Salón de reuniones de Planificación y Desarrollo Fecha: 02/10/2023 Hora: 10:00

No.	Nombre(s) y Apellido	Institución/Departamento	Función	Correo Electrónico	Teléfono	Ext.	Firma
1	Yolanda Rodríguez	Dir. Gen. de Servicios	Coordinadora	ymartinez@mop.gov.do	3416		[Firma]
2	Permeiza Lucena	Dir. Gen. de Operación y Mantenimiento	Directora	permeiza.lucena@mop.gov.do	3416		[Firma]
3	Yolanda Rodríguez	Dir. de Planificación y Desarrollo	Directora	ymartinez@mop.gov.do	3416		[Firma]
4	Yolanda Rodríguez	Dir. de Planificación y Desarrollo	Directora	ymartinez@mop.gov.do	3416		[Firma]
5	Yolanda Rodríguez	Dir. de Planificación y Desarrollo	Directora	ymartinez@mop.gov.do	3416		[Firma]
6	Yolanda Rodríguez	Dir. de Planificación y Desarrollo	Directora	ymartinez@mop.gov.do	3416		[Firma]
7	Yolanda Rodríguez	Dir. de Planificación y Desarrollo	Directora	ymartinez@mop.gov.do	3416		[Firma]

NOTICIAS MINISTERIO

NOTICIAS MINISTERIO  
Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, nuestro trabajo por el país

**MOPC presenta Informe de Resultados de Carta Compromiso al Ciudadano.**

Nuestra institución cuenta con una **Carta Compromiso al Ciudadano aprobada desde octubre del 2022**. Las cartas compromiso son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestionan, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

Las Cartas Compromiso implican un enfoque en el ciudadano, lo cual hace necesario conocer que requiere el cliente y orientar los procesos de trabajo de forma que contribuyan a satisfacer sus necesidades. Esto conlleva a que se generen condiciones para evaluar, tanto los niveles internos de eficiencia como la satisfacción del ciudadano con relación a la forma en que está recibiendo el servicio.

Compartimos este informe realizado por la Dirección General de Planificación y Desarrollo, como parte de nuestro compromiso y dando cumplimiento al Decreto 211-10, Artículo 11, que establece la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano, y que las instituciones deben fomentar la mejora continua de la calidad y transparentar la gestión de los servicios públicos.

Para visualizar o descargar Informe de Resultados de Satisfacción Ciudadana (RISC ADH)

Contamos con tu apoyo y compromiso para fomentar una cultura de calidad, aplicando las mejoras necesarias para brindarte a los ciudadanos una respuesta oportuna y adecuada a sus necesidades.



**REGRESAR**

# Anexo 3.1

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
 "AVANZAMOS PARA TI"

001051

Santo Domingo D. N.  
 26 de enero del 2023

Ingeniero  
**Delfino A. Ascención Burgos, PhD**  
 Ministro de Obras Públicas y Comunicaciones  
 Su despacho

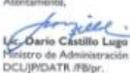
Distinguido Señor Ministro:

Luego de saludarle muy cordialmente, damos respuesta a su solicitud DME-0001-2023, de fecha 10 de enero del presente año, en la que nos solicita la no objeción para el reajuste salarial a favor de doscientos cuarenta y nueve (249) servidores, vinculados de manera fija en ese organismo.

En tal sentido, luego de realizar el análisis y revisión de las informaciones recibidas, tenemos a bien informarle que este Ministerio no tiene objeción en que se hagan efectivos los reajustes salariales del personal anexo, en vista de que los montos aprobados no exceden el nivel máximo establecido en su escala salarial vigente, específicamente para los grupos ocupacionales I de Servicios Generales y II de Supervisión y Apoyo.

Es importante señalar que la aprobación de esta solicitud no entraña en modo alguno obligación para la Dirección General de Presupuesto, por lo que el organismo debe contar previamente con la apropiación presupuestaria correspondiente. No obstante, señalamos que existe una prohibición de incrementar el renglón de remuneraciones, por lo que esta aprobación solo es válida si no se incrementa el mismo.

Sin otro particular, y reiterando nuestra colaboración para todo lo que tenga que ver con el fortalecimiento y desarrollo institucional, se despide con sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,  
  
**Lc. Dario Castillo Lugo**  
 Ministro de Administración Pública  
 DCLJ/PD/ATP /B/Pr.  


Anexo Planilla con reajustes salariales aprobados.

Santo Domingo, 26 de Enero del 2023. **MOPC**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Institución: Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) No. comunicación: DME-0001-2023 Fecha: 10 de Enero de 2023	No. SA: 276277 Fecha de validación: 26/01/2023 No. respuesta MAP: Fecha respuesta MAP: 27/01/2023
--	--



No.	Cédula	Nombre completo	Cargo Actual	Salario Actual	Salario Anterior	Salario Aprobado	Diferencia Aprobada	Grupos Ocupacionales (G.O.)	Unidad Organizacional (U.O. o Departamento)	Tipo de Vinculación	Fecha de Última Actualización
1	001-118852-2	ADRY PEREZ HORA	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
2	001-081767-6	ANILY DE LA ROSA RODRIGUEZ	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
3	001-032719-6	ANA LUISA REYES	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
4	001-032720-7	ALEXANDER MARTINEZ FERRASIA	SUPERVISOR INGENIEROSIA	17,000.00	16,000.00	16,000.00	5,000.00	II	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
5	014-0011207-6	ALBERTINA MEDINA PARELLA	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
6	001-030813-6	ALECIA ALONSO HERRERA	CONSERJE	17,000.00	16,500.00	16,500.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
7	001-112824-4	ALTAGRACIA ALZARINA GONZALEZ	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
8	001-051220-2	ALTAGRACIA CARRASQUA DE LA CRUZ	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
9	001-062020-6	ANABELA LAFRANCO JIMENEZ	CONSERJE	17,000.00	16,500.00	16,500.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
10	000-000022-2	ANA HELGA MARTIN	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
11	001-081763-2	ANA ISABEL SANTOS RAMER	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
12	001-081763-7	ANA JULIA LOPEZ MELINA	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
13	001-081763-2	ANA SARTOS MOLINA	SUPERVISOR INGENIEROSIA	18,000.00	18,000.00	18,000.00	5,000.00	II	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
14	001-081920-9	ANEREA DE LA CRUZ	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
15	001-081910-9	ANGELA AQUINO ESTEBAN	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
16	001-081920-4	ANGELICA CORDERO	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
17	001-121217-5	ANNA MARIA DIAZ GONZALEZ	CONSERJE	18,000.00	17,000.00	17,000.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022
18	001-030807-6	ANTONIA MORENO	CONSERJE	17,000.00	16,500.00	16,500.00	5,000.00	I	DIVISION DE PATROVECCION	Fija	1/2/2022

[REGRESAR](#)

# Anexo 3.2

RV: Seguimiento Remisión Propuesta de Actualización Viceministerio de Supervisión y Fiscalización del MOPC

Emmanuel Lajara Aquino  
Para: Jacqueline De la Mata Jimenez

ORGANIGRAMA VM SUPERVISION Y FISCALIZACION.vsd  
224 KB

iniciar la respuesta a todos con: [Recibido, gracias.](#) [Muchas gracias.](#) [Saludos.](#) [Comentarios](#)

De: Karen Machuca Almonte <karen.machuca@map.gob.do>  
Enviado el: viernes, 10 de marzo de 2023 10:08  
Para: Laureana Carolina Lizardo Fernandez <lc.lizardo@mopc.gob.do>; Carlos Enrique Toral Rodríguez <c.toral@mopc.gob.do>; Angel Tejeda <a.tejeda@mopc.gob.do>; Ana Cristina Angeles <a.angeles@mopc.gob.do>  
CC: Virna Lissi Peña Mustafá <virna.pena@map.gob.do>; Jose Pimentel Valenzuela <jose.pimentel@map.gob.do>; Patricia Rivera Mercedez <patricia.rivera@map.gob.do>  
Asunto: Seguimiento Remisión Propuesta de Actualización Viceministerio de Supervisión y Fiscalización del MOPC

Buenos días, Esperando que se encuentren bien

A requerimiento del Sr. Pimentel, Viceministro de Fortalecimiento Institucional, damos seguimiento a la remisión de las informaciones correspondientes al Viceministerio de Supervisión y Fiscalización del MOPC, para poder coordinar el proceso de actualización de la Estructura Organizacional del MOPC, según lo acordado en reunión sostenida el 01 de marzo del presente año 2023.

Nota: Recordar que estaremos coordinando reuniones cada 15 días.

Saludos cordiales

**MOPC** FORMULARIO REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN

Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

Área responsable:  Reunión:  Interna  Externa

Tema:

Lugar:  Fecha:  Hora:

No.	Nombre(s) y Apellidos	Institución/Departamento	Posición	Correo Electrónico	Teléfono	Ext.	Firma
1	Dominica Lizardo P.	Viceministerio de Obras Públicas y Comunicaciones	Asesora Ejecutiva	dominica.lizardo@map.gob.do	809-552-2121	2121	
2	Patricia Rivera Mercedez	Viceministerio de Obras Públicas y Comunicaciones	Asesora Ejecutiva	patricia.rivera@map.gob.do	809-552-2121	2121	
3	Patricia Rivera Mercedez	VM. M.V.	Asesora Ejecutiva	privera@map.gob.do	809-552-2121	2121	
4	Carlos E. Toral	VM. M.V.	Asesora Ejecutiva	ctal@map.gob.do	809-552-2121	2121	
5	Emmanuel Lajara Aquino	VM. M.V.	Asesora Ejecutiva	emmanuel.lajara@map.gob.do	809-552-2121	2121	
6	Emmanuel Lajara Aquino	VM. M.V.	Asesora Ejecutiva	emmanuel.lajara@map.gob.do	809-552-2121	2121	
7	Angelo S. Mesa D.	VM. M.V.	Asesora Ejecutiva	angelos.mesa@map.gob.do	809-552-2121	2121	

Hoja No. 1 de 1

[REGRESAR](#)

# Anexo 3.3



Imprimir

13 March 2023

SANTO DOMINGO, REPUBLICA DOMINICANA

## A partir de este lunes, servidores del MOPC disponen de transporte gratis a través de unidades de la OMSA



Fuente: Dirección de Comunicaciones y Prensa

A partir de este lunes 13 de marzo, los empleados del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones disponen de servicio de transporte gratis, con la puesta en servicio de rutas a recorrer por seis unidades facilitadas por la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA).

De esa manera, ambas instituciones dan cumplimiento al acuerdo suscrito en fecha 16 de noviembre de 2022, mediante el cual se establecen

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES									
REGISTRO DE PLAN DE ACCIÓN		Actividad	Año	Fecha					
OBJETO	ÁREA DE MEJORA	PRODUCTO	INDICADOR	ACTIVIDADES	PERIODO DE REDUCCIÓN	ESTATUS	FECHA	RESPONSABLE	Fecha (dd/mm/aa)
Establecer un Plan de Mejora con la finalidad de crear un clima organizacional adecuado a instaurar una percepción favorable de los colaboradores y institución hacia la misma.	Optimizar un plan de clima laboral con la participación de representantes de los Colaboradores y de la Asociación de Empleados.	Plan de mejora elaborado y consensado con todos para ser de Interés de los interesados del Ministerio.	Nivel de ejecución plan de mejora	1. Establecer reuniones periódicas entre superiores y subordinados que agilicen la operación de ideas y sugerencias para el desarrollo de la actividad y la toma de decisiones. 2. Realizar jornada de reflexión, con los canales de comunicación establecidos, sobre el uso de las historias de sugerencias, para conocer los cambios sobre la calidad de la gestión de sus representantes y directivos. 3. Crear una política de clima que facilite la atención de la vida laboral y personal de los colaboradores en la institución, fortalecer el liderazgo, flexibilidad en horarios, y un por listado de reglas por enfermedad de guarda dicada, etc. 4. Establecer procedimientos para el análisis de las necesidades en salud y Actores de recursos humanos, teniendo en cuenta las metas y objetivos de la institución.	feb-22	dic-22	80% de aplicación del Plan	Directora d Recursos	13/03/2023

Fortalecer el ambiente laboral de acuerdo con los resultados de la encuesta de clima realizada mediante el Sistema SECAP, acorde con las políticas de Gestión Humana de la institución.	Aplicación de las políticas de Compensación y Beneficios y Promoción al Mérito, minimizando las distorsiones existentes entre las designaciones, salarios y los labores realizadas por los colaboradores.	Cronograma de ejecución de cambios de designación y aprobado, y aprobado, acorde a la Escala Salarial.	Cantidad de empleados con cambios de designación y respectiva salarial realizadas.	5. Elaborar un plan de implementación, consensado y adecuación de los áreas del 6. Contar con un plan de una empresa para la aplicación de proyectos de transformación digital y así identificar los competencias de los colaboradores, tanto técnicos, como el manejo. 7. Analizar los recursos del personal de administración, para comparar las capacidades técnicas, conocimientos, habilidades y actitudes) de los colaboradores con los resultados obtenidos. 8. Elaborar un cronograma de ejecución de cambios de designación y respectiva salarial, acorde a la disponibilidad. 9. Nombrar los sistemas de indicadores de los servicios de Ingeniería y Arquitectura. 10. Implementar el Plan de Compensación y Beneficios.	ene-22	dic-22	75% de aplicación	Director Recorri	
---	---	--	--	--	--------	--------	-------------------	------------------	--

[REGRESAR](#)

## Anexo 4.2



**Cápsula informativa de nuestra "Carta Compromiso al Ciudadano".**

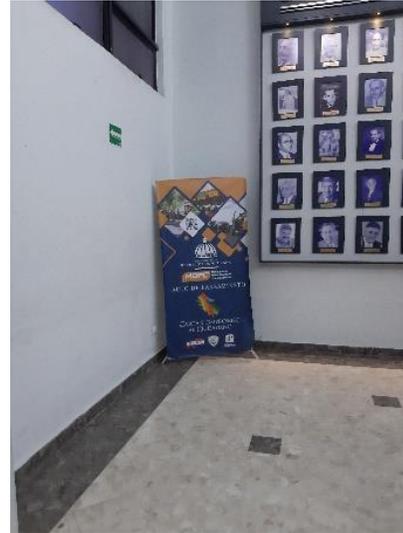
**Compartimos contigo información de interés que debes saber de nuestra "Carta Compromiso al Ciudadano".**

**¿Quiénes deben publicar una Carta Compromiso?** cualquier Órgano o entidad de la Administración Pública, Central, Descentralizada y Municipal que preste servicios directamente al ciudadano.

**¿A quién va dirigida la Carta Compromiso?** ciudadanos que demanden y utilicen los servicios o productos de las instituciones públicas.

**Ventajas de implementar la carta compromiso al ciudadano:** **-Mejora** la relación de la Administración pública con los ciudadanos. **-Divulga** los servicios prestados por las organizaciones públicas con sus compromisos de atención para que sean ampliamente conocidos por la sociedad. **-Fortalece** la confianza y la credibilidad de la sociedad en la administración pública cuando ésta percibe una mejora continua en su eficiencia y eficacia. **-Garantiza** el derecho del ciudadano para recibir servicios en conformidad con sus necesidades.

**Un poco de historia.** La primera Carta Compromiso fue emitida en agosto del 2008 por la Procuraduría General de la República gracias a un proyecto desarrollado por PROPREFORMA. Esto fue un piloto y posteriormente fue creado el Programa Carta Compromiso al Ciudadano mediante el Decreto 211-10.



MOPC		FORMULARIO REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN		PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
Ministerio de Obras Públicas y Construcción		Dirección General de Planificación y Desarrollo		Reunión: <input checked="" type="radio"/> Interna <input type="radio"/> Externa			
Tema: Socialización del Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF y de la Carta Compromiso al Ciudadano del MOPC		Fecha: 22 / Feb / 2023		Hora: 18:00			
Lugar: Salón Multiusos							
No.	Nombres y Apellidos	Institución/Departamento	Posición	Correo Electrónico	Teléfono	Cel.	Firma
1	Bernardita López	PRODE	Asesora	bernardita.lopez@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
2	Juan Carlos Mer	PRODE	Asesora	juan.carlos.mer@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
3	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
4	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
5	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
6	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
7	Juan Carlos Mer	PRODE	Asesora	juan.carlos.mer@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
8	Juan Carlos Mer	PRODE	Asesora	juan.carlos.mer@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
9	Maria L. Mera	PRODE	Asesora	maria.l.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
10	Nilda Lopez	PRODE	Asesora	nilda.lopez@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
11	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
12	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
13	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
14	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
15	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
16	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
17	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
18	Yolanda Mera	PRODE	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]

MOPC		FORMULARIO REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN		PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
Ministerio de Obras Públicas y Construcción		Dirección General de Planificación y Desarrollo		Reunión: <input checked="" type="radio"/> Interna <input type="radio"/> Externa			
Tema: Socialización del Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF y de la Carta Compromiso al Ciudadano del MOPC		Fecha: 22 / Feb / 2023		Hora: 10:00			
Lugar: Salón Multiusos							
No.	Nombres y Apellidos	Institución/Departamento	Posición	Correo Electrónico	Teléfono	Cel.	Firma
1	Alexandra Méndez	Planificación y Desarrollo	Asesora	alexandra.mendez@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
2	Yolanda Mera	Planificación y Desarrollo	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
3	Alexandra Méndez	Planificación y Desarrollo	Asesora	alexandra.mendez@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
4	Yolanda Mera	Planificación y Desarrollo	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]
5	Yolanda Mera	Planificación y Desarrollo	Asesora	yolanda.mera@prode.gob.do	9899	9899	[Firma]

Listado de participantes. Socialización Carta Compromiso al Ciudadano. Febrero 2023

REGRESAR

# Anexo 4.6



1 :Reunión con la dirección



- Requerimiento
- Factura
- Trabajo realizado

3 : trabajos realizados

4 :Solicitud de Insumos

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...
11	...	...	...	...	...
12	...	...	...	...	...
13	...	...	...	...	...
14	...	...	...	...	...
15	...	...	...	...	...
16	...	...	...	...	...
17	...	...	...	...	...
18	...	...	...	...	...
19	...	...	...	...	...
20	...	...	...	...	...
21	...	...	...	...	...
22	...	...	...	...	...
23	...	...	...	...	...
24	...	...	...	...	...
25	...	...	...	...	...
26	...	...	...	...	...
27	...	...	...	...	...
28	...	...	...	...	...
29	...	...	...	...	...
30	...	...	...	...	...
31	...	...	...	...	...
32	...	...	...	...	...
33	...	...	...	...	...
34	...	...	...	...	...
35	...	...	...	...	...
36	...	...	...	...	...
37	...	...	...	...	...
38	...	...	...	...	...
39	...	...	...	...	...
40	...	...	...	...	...
41	...	...	...	...	...
42	...	...	...	...	...
43	...	...	...	...	...
44	...	...	...	...	...
45	...	...	...	...	...
46	...	...	...	...	...
47	...	...	...	...	...
48	...	...	...	...	...
49	...	...	...	...	...
50	...	...	...	...	...

5 :Plan de prevención

Nº	DESCRIPCIÓN DEL ÍTEM	INDICACIONES DEL ÍTEM	INDICACION	LINEA BASE	RESPONSABLE
1	Alfombras de oficina	Revisar en la limpieza de alfombras	SEDE PRINCIPAL	N/A	CADA 4 SEMANAS
2	Plumero	Revisar en el mantenimiento de pluma (buzones, molduras, identificación y conexión de fuga de agua)	SEDE PRINCIPAL	N/A	SUPERVISOR PREVENTIVA MENSUAL Y SERVICIOS SOLICITADOS
3	Mantenimiento de pintura	Mantenimiento de pintura, áreas comunes específicas, pasillos, áreas exteriores, etc. (ver cronograma)	SEDE PRINCIPAL	N/A	SUPERVISOR PREVENTIVA AREA DEL MANTENIMIENTO CADA 15 DIAS Y SERVICIOS SOLICITADOS
4	Sistema de servicios	Revisión en la distribución de pluma	SEDE PRINCIPAL	N/A	SE REALIZA DIARIO
5	Mantenimiento y reparación del sistema de pluma	Revisión en la distribución de pluma (plumero, etc.)	SEDE PRINCIPAL	N/A	SOLICITUD SOLICITADA
6	Reparación de puertas y ventanas	Revisión en la reparación y mantenimiento de las puertas (interiores, exteriores e interiores)	SEDE PRINCIPAL	N/A	SOLICITUD SOLICITADA
7	Mantenimiento de esbarrada	Revisión en la reparación y mantenimiento de esbarrada en pasillos interiores, pasillos, etc.	SEDE PRINCIPAL	N/A	SOLICITUD SOLICITADA
8	Reparación de techos	Revisión en la reparación de techos (interiores, exteriores e interiores)	SEDE PRINCIPAL	N/A	SUPERVISOR PREVENTIVA CADA 6 MESES
9	FUNDACION	FUNDACION DE TODAS LAS AREAS DEL MINISTERIO	SEDE PRINCIPAL	N/A	FUNDACION CADA 3 DIAS
10	Mantenimiento de trabajos de pintura	Mantenimiento de trabajos de pintura (interiores, exteriores)	SEDE PRINCIPAL	N/A	SOLICITUD SOLICITADA

[REGRESAR](#)

# Anexo 6.8



## Ficha técnica Encuesta Institucional Satisfacción de la Calidad de los servicios

<b>Población</b>	Promedio mensual de solicitudes de servicio de 21,411.
<b>Ambito</b>	Usuario de los servicios de MOPC.
<b>Muestra</b>	378 encuestas, con un error general de $\pm 5.0\%$ , con un nivel de confianza del 95% y un $p=0.5$ , $q=0.5$ .
<b>Método a utilizar</b>	Telefónica y presencial en el caso de en el caso de algunos servicios como parqueata, Solicitud de Pasantía y de Certificación de Pasantía, Mantenimiento Vial, entre Otros.
<b>Fecha de levantamiento</b>	Fecha del trabajo de campo Del 7 de Junio al 07 de Julio del 2023.
<b>Responsables</b>	La Dirección de Coordinación de Servicio, en colaboración con La Dirección de Planificación / Departamento de Estadística.

RF: Sobre documentos para la aplicación de Encuesta de Satisfacción

Mafio Isabel Martínez  
 Pw: Maria Sosa Buder  
 CC: maria.sosa@comunicacion.gob.do; isabel.martinez@comunicacion.gob.do; isabel.martinez@comunicacion.gob.do; isabel.martinez@comunicacion.gob.do

DATOS DE CONTACTO DE SERVICIOS POR MES SERVICIOS:2023-04  
 14:48

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO PRESTADO A NUESTROS CLIENTES EN LA ADMINISTRACION MOPC: 2023-04-04  
 13:01

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS EN LINEA ENCUESTA DE SARGASACION MOPC 2023-04-04  
 13:01

**Mafio Isabel Martínez** **Coordinadora de Servicios**  
 Dirección de Coordinación de Servicios  
 Teléfono: 2877

**Mafio Isabel Martínez** **Coordinadora de Servicios**  
 Dirección de Coordinación de Servicios  
 Teléfono: 2877

De: Maria Sosa Buder **Coordinadora de Servicios**  
 Enviado: martes, 21 de mayo de 2023 10:30 p. m.  
 Para: Mafio Isabel Martínez **Coordinadora de Servicios**; Victoria Lopez **Coordinadora de Servicios**  
 Asunto: RF: Sobre documentos para la aplicación de Encuesta de Satisfacción

Buenos días María,  
 Te comparto los documentos para la aplicación de la encuesta de satisfacción correspondiente a este año 2023, en el siguiente orden:

1. Diseño Muestra Estratificada de los servicios del MOPC
2. Ficha Técnica
3. Plan de la Dirección de Coordinación de Servicios que incluye un proyecto formal de encuesta de satisfacción anual.
4. El detalle del proyecto monoproceso en el punto anterior
5. Tabla de cantidad de servicios por mes del MOPC correspondiente al año 2022
6. Documento a aplicar encuesta por correo
7. Documento a aplicar encuestas telefónicas.

Deseamos iniciar la encuesta el día 30 de mayo, todo sujeto a su revisión y aprobación de este documento.  
 Quedamos atentos a tu pronta respuesta.  
 Saludos cordiales.

**Encuesta a aplicar de forma presencial a los usuarios de los siguientes servicios:**

Servicios	
Mantenimiento Vial	
Solicitud de Pasantía	
Certificación de Pasantía o Certificación de Servicio (Extracción de Pasantía)	
Parqueata RD	
Adquisición y descarga de Reglamentos	

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL.**

Buenos días/mañana,  
 Se le solicita y tiene a su disposición el cuestionario. Como es natural, se encaminó a los usuarios de este institución y a los organismos que colaboran con nosotros. Cabe destacar que el objetivo de esta encuesta es conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios que ofrece la institución. El resultado de esta encuesta será utilizado para mejorar y optimizar los servicios que ofrecemos. En caso de tener alguna duda o comentario, por favor comunicarse con el equipo de encuestas.  
 En caso de tener alguna duda o comentario, por favor comunicarse con el equipo de encuestas.  
 La encuesta se realizará en formato presencial y telefónico. Se le solicita que participe en la encuesta para mejorar los servicios. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para mejorar los servicios que ofrecemos. La encuesta se realizará en formato presencial y telefónico. Se le solicita que participe en la encuesta para mejorar los servicios. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para mejorar los servicios que ofrecemos.

P2: Servicio actualizado

**P.1 ¿COMO VALORA LISTED...?**

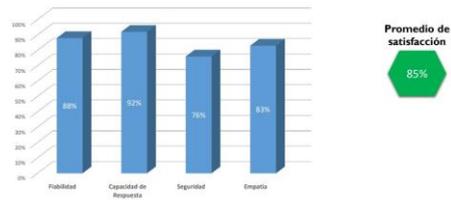
ELEMENTOS TANGIBLES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1. La comodidad en el área de espera de los servicios											
P2. Los elementos materiales (edificios, servicios, infraestructura, señalización, señalización, señalización, señalización)											
P3. El nivel físico del área del servicio al usuario de los servicios.											

SERVICIOS EN LINEA	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Mantenimiento Vial	15
Asistencia Vial (COMIPOL)	132
Paso Rápido (RD VIAL)	124
<b>SUB TOTAL</b>	<b>271</b>

SERVICIOS PRESENCIALES	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Solicitud de Pasantía	10
Certificación de Pasantía o Certificación de Servicio	15
Parqueata RD	15
Adquisición y descarga de Reglamentos	10
Calificación ingenieros para estudios	4
Calificación de ingenieros para evaluación	10
<b>SUB TOTAL</b>	<b>64</b>

SERVICIOS INSTITUCIONALES	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Charlas Sobre reglamentos	10
Calificación de Empresas para estudios Geotécnicos	3
Calificación de Laboratorios apto para ensayo	3
Calificación de empresas para evaluación y levantamiento estructural	0
Nuevos Sistemas Constructivos	7
Solicitud de Permisos de Excavación en la Vía Pública	10
Solicitud de Certificación de No Objeción para Frenjas Marítimas	10
<b>SUB TOTAL</b>	<b>43</b>

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN  
DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS EMPRESAS E INSTITUCIONALES



[REGRESAR](#)