


# **INDOCAFE**

Instituto Dominicano del Café



Informe del Plan de Mejora Institucional CAF 2023.

Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE).

**DICIEMBRE- 2023.**

# **Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF.**

El Instituto Dominicano del café, INDOCAFE, presenta las evidencias del avance del Plan de mejora de la aplicación del Modelo CAF, Marco Común de Evaluación, herramienta creada para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad orientadas a resultados, con miras a garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos clientes.

Las informaciones detalladas responden a las acciones de mejora provenientes del análisis autodiagnóstico realizado por el comité de calidad del INDOCAFE. Institucional 2023, reflejando el esfuerzo conjunto de las áreas en favor a acciones que realcen los niveles de calidad para la prestación del servicio de ayuda a nuestros caficultores.

En este informe se remiten las evidencias del plan de mejora institucional 2023, se muestran 6 Criterios de los establecidos en el Marco Común de Evaluación, CAF, el mismo presentamos on áreas a mejorar de los cuales tenemos Cuatro (4) logrados al 100%, Dos (2) en proceso y dejados y uno pospuesto para el plan de mejora del 2024.

<b>CRITERIO</b>	<b>CRITERIO 1: LIDERAZGO</b>
<b>SUB-CRITERIO</b>	Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores
<b>ÁREA DE MEJORA</b>	6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.
<b>ACCIONES IMPLEMENTADAS.</b>	1) Se sensibilizó el personal, por medio de un correo electrónico invitando para la Campaña Nacional de Integridad en la Administración Pública que fue realizada el lunes 17 de julio 2023 en el salón de conferencia del Instituto Dominicano del Café
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>100%</b>

## Campaña Nacional por la Integridad

Carmen Mejía <Cmejia@indocafe.gob.do>

Vie 14/7/2023 12:58 PM

Para:Sede Central <sedecentral@indocafe.gob.do>;certificacion mercados <mercadosycertificacion@indocafe.gob.do>;tecnica indocafe <indotecnica@indocafe.gob.do>;Petty García <pettyg@indocafe.gob.do>

📎 1 archivos adjuntos (248 KB)

3RA competencia digeig.pdf;

Distinguidos colaboradores, por medio de la presente le hacemos formal invitación para la **Campaña Nacional de Integridad en la Administración Pública** que será realizada el **lunes 17 de julio 2023** en el salón de conferencia de esta Institución en los siguientes Horarios:

**De 9:00 a.m. a 9:30 a.m. Colaboradores del 1er Nivel**

**De 9:45 a.m. a 10:15 a.m. Colaboradores del 2do Nivel**

**De 10:30 a.m. a 11:00 a.m. Colaboradores del 3er Nivel**

**De 2:00 p.m. a 2:30 p.m. Colaboradores del Laboratorio Raúl H. Melo**

Contamos con su colaboración,

Se despide.

**Carmen Rosa Mejía D' Aza**  
Enc. Dpto. Recursos Humanos

---

**INDOCAFE** | Calle Nicolás Ureña de Mendoza, No. 117, Santo Domingo, Distrito Nacional, Rep. Dom.

**Tel:** (809) 533-1984 | Flota: (849) 881-5833

[www.indocafe.gob.do](http://www.indocafe.gob.do) | Instituto Dominicano del Café

**INDOCAFE**

Instituto Dominicano del Café



El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje.

**Confidencialidad:** La información contenida en este mensaje de e-mail y sus anexos, es confidencial y está reservada para el destinatario únicamente. Si usted no es el destinatario, un empleado o agente responsable de enviar este mensaje al destinatario final, se le notifica que no está autorizado para revisar, retransmitir, imprimir, copiar, usar o distribuir este e-mail o sus anexos. Si usted ha recibido este e-mail por error, por favor comuníquelo inmediatamente vía e-mail al remitente y tenga la amabilidad de borrarlo de su computadora o cualquier otro banco de datos. ¡Muchas gracias!



**3RA. CAMPAÑA NACIONAL POR LA INTEGRIDAD EN LA ADMINISTRACION PUBLICA  
#DominicanaSinCorrupción**

INDOCAFE, tiene la intención de integrarse a la Campana Nacional por la Integridad en la Administración Pública #DominicanasinCorrupción, por lo que invitamos a todos los colaboradores a unirse a esta actividad.

Estaremos socializando los Valores Institucionales para identificar el que nos caracteriza

Próximo lunes 17 de julio. Salón de Conferencias Sede Central.

En el siguiente horario:

9:00 A.M. a 9:30	Colaboradores del Primer piso
9:45 A.M. a 10:15	Colaboradores del Segundo piso
10:30 A.M. a 11:00	Colaboradores del Tercer piso
2:00 P.M. a 2:30	Laboratorio Raúl H. Melo. (en el laboratorio)

NOTA: Cada encargado departamental es responsable de la asistencia de sus compañeros de labores.

Comisión de Ética e Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo  
CEIGCN  
INDOCAFE

15/12/23, 14:46

Correo: Lucia Feliz - Outlook

**De:** Sobeida Macea <smacea@indocafe.gob.do>

**Enviado:** viernes, 14 de julio de 2023 12:47

**Para:** Carmen Mejía <Cmejia@indocafe.gob.do>

**Asunto:** Campaña Nacional por la Integridad

Saludos Lcda. Carmen Mejía, necesitamos su ayuda y para ello le compartimos este adjunto, para que, por favor, como Departamento de Recursos Humanos se sume e invite a todos los colaboradores indocafe, a esta socialización, para la participación del Instituto en la mencionada campaña

Muchas gracias

CIGCN.

**Damary S. Macea** | Auditor 1

---

**INDOCAFE** | Nicolás Ureña de Mendoza, No. 117, Los Prados, D.N., Sto. Dgo., Rep. Dom.

**Tel:** (809) 533-1984 - Ext 3006

[www.indocafe.gob.do](http://www.indocafe.gob.do) | Instituto Dominicano del Café



El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje.

**Confidencialidad:** La información contenida en este mensaje de e-mail y sus anexos, es confidencial y está reservada para el destinatario únicamente. Si usted no es el destinatario, un empleado o agente responsable de enviar este mensaje al destinatario final, se le notifica que no está autorizado para revisar, retransmitir, imprimir, copiar, usar o distribuir este e-mail o sus anexos. Si usted ha recibido este e-mail por error, por favor comuníquelo inmediatamente vía e-mail al remitente y tenga la amabilidad de borrarlo de su computadora o cualquier otro banco de datos. ¡Muchas gracias!

<b>CRITERIO</b>	<b>CRITERIO 1: LIDERAZGO</b>
	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.
<b>ÁREA DE MEJORA</b>	3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).
<b>ACCIONES IMPLEMENTADAS.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Se instalaron Buzones en: Sede Central, la Vega, Santiago, Bani, Barahona. Se existía buzón en Mercado y Certificaciones</li> <li>2- Se conformó el Comité de apertura de Buzones</li> <li>3- Se estableció el procedimiento de quejas</li> </ol>
	<b>100%</b>

**VISTA:** Ley No. 172-13, del 13 de diciembre de 2013, sobre Protección de Datos Personales.

**VISTO:**

En ejercicio de las atribuciones que me confieren los mencionados textos Legales, dicto la siguiente

**RESOLUCION:**

**ARTICULO 1.** Se crea la comisión de apertura del buzón de quejas, sugerencias, y felicitaciones del INDOCAFE, la cual estará conformada por: por un representante del departamento de Recursos Humanos, quien la presidirá; Un representante de la Oficina de Acceso a la Información, y un Representante del departamento Jurídico.

**ARTICULO 2. DE LAS FUNCIONES:** La comisión de apertura del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, tendrá la función de elaborar un acta de apertura, la cual deberá estar firmada por la comisión.

La comisión, tendrá la responsabilidad de la apertura quincenal de los buzones, y elaborará un registro de los documentos encontrados, esta actividad deberá realizarse en presencia del comité.

La Comisión conocerá y clasificará los hallazgos en opiniones, quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones y procederá a dar seguimiento a las áreas de la remisión de sus respuestas o acciones a tomar en un plazo no mayor a 5 días.

**DADA**, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, hoy día 04 del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023)

  
**LEONIDAS BATISTA DIAZ**  
Director Ejecutivo







BUZON DE SUGERENCIA DIRECCION TECNICA



RITERIO	CRITERIO 1: LIDERAZGO
SUB-CRITERIO	Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.
ÁREA DE MEJORA	7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.
ACCIONES IMPLEMENTADAS.	<p>1-Se habilito la hoja de incidentes críticos de los empleados a fines de llevar un registro de los logros</p> <p>2-Se solicito la aprobación del pago de incentivo por cumplimiento de indicadores (SISMAP), correspondiente al año 2023, según lo establece la resolución no. 212-2020 que actualiza y formaliza el funcionamiento del sistema de monitoreo de la administración pública (SISMAP) Poder Ejecutivo.</p> <p>Las actividades como reconocimientos y bonos por desempeño serán implementados para 2024.</p>
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	<b>80%</b>

**RV: SOLICITUD PLANILLA INCIDENTES CRITICOS**

Carmen Mejía &lt;Cmejia@indocafe.gob.do&gt;

Vie 15/12/2023 11:48

Para: certificacion mercados <mercadosycertificacion@indocafe.gob.do>; tecnica indocafe <indotecnica@indocafe.gob.do>;  
Sede Central <sedecentral@indocafe.gob.do>; Directores Regionales <directoresregionales@indocafe.gob.do>;  
juantperez0@gmail.com <juantperez0@gmail.com>; Henry Amauris Nuñez Fernandez <hnunez@indocafe.gob.do>  
CC: Leonidas Batista <leonidasb@indocafe.gob.do>

 1 archivos adjuntos (75 KB)

Form Registro Acciones Relevantes ACTUAL.docx;

Distinguidos colaboradores,

Por medio de la presente hacemos de su conocimiento el formulario de Registro de Acciones Relevantes o Incidencias Críticas para reportar cualquier incumplimiento en las evaluaciones del desempeño.

Cualquier duda favor comunicarse con nosotros.

**Carmen Rosa Mejía D' Aza**  
Enc. Dpto. Recursos Humanos

---

**INDOCAFE** | Calle Nicolás Ureña de Mendoza, No. 117, Santo Domingo, Distrito Nacional, Rep. Dom.

**Tel:** (809) 533-1984 | **Flota:** (849) 881-5833

[www.indocafe.gob.do](http://www.indocafe.gob.do) | Instituto Dominicano del Café

**INDOCAFE**  
Instituto Dominicano del Café



El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje.

**Confidencialidad:** La información contenida en este mensaje de e-mail y sus anexos, es confidencial y está reservada para el destinatario únicamente. Si usted no es el destinatario, un empleado o agente responsable de enviar este mensaje al destinatario final, se le notifica que no está autorizado para revisar, retransmitir, imprimir, copiar, usar o distribuir este e-mail o sus anexos. Si usted ha recibido este e-mail por error, por favor comuníquelo inmediatamente vía e-mail al remitente y tenga la amabilidad de borrarlo de su computadora o cualquier otro banco de datos. ¡Muchas gracias!

**De:** Carmen Mejía <Cmejia@indocafe.gob.do>

**Enviado:** jueves, 14 de diciembre de 2023 15:20

**Para:** Yocarlos Feliz Matos <yfeliz@indocafe.gob.do>

**Asunto:** RV: SOLICITUD PLANILLA INCIDENTES CRITICOS

Buenas tardes Yocarlos, por esta vía te remito el formulario de Acciones relevantes o Formulario de incidencias críticas.

Enc. Dpto. Recursos Humanos

**INDOCAFE** | Calle Nicolás Ureña de Mendoza, No. 117, Santo Domingo, Distrito Nacional, Rep. Dom.

**Tel:** (809) 533-1984 | Flota: (849) 881-5833

[www.indocafe.gob.do](http://www.indocafe.gob.do) | Instituto Dominicano del Café

**INDOCAFE**

Instituto Dominicano del Café



El consumo de papel es perjudicial para el medio ambiente. Por favor, téngalo en cuenta antes de imprimir este mensaje.

**Confidencialidad:** La información contenida en este mensaje de e-mail y sus anexos, es confidencial y está reservada para el destinatario únicamente. Si usted no es el destinatario, un empleado o agente responsable de enviar este mensaje al destinatario final, se le notifica que no está autorizado para revisar, retransmitir, imprimir, copiar, usar o distribuir este e-mail o sus anexos. Si usted ha recibido este e-mail por error, por favor comuníquelo inmediatamente vía e-mail al remitente y tenga la amabilidad de borrarlo de su computadora o cualquier otro banco de datos. ¡Muchas gracias!

--



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Licda. Yasmilka Abigail De León**

ANALISTA I

DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**T: 809 682 3298 Ext. 2442** [MAP.GOB.DO](http://MAP.GOB.DO)







# INDOCAFE

Instituto Dominicano del Café

Santo Domingo D.N.  
02 de noviembre del 2023

IDC/RRHH-323/23

Señor:  
**Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública (MAP)  
Ciudad.-

Atención: Dirección de Análisis del Trabajo

Distinguidos Señores:

Cortésmente, luego de un cordial saludo, nos dirigimos a ustedes con la finalidad de solicitar la aprobación del pago de Incentivo por Cumplimiento de Indicadores (SISMAP), correspondiente al año 2023, según lo establece la Resolución No. 212-2020 que actualiza y formaliza el funcionamiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Poder Ejecutivo.

A los fines de revisión y aprobación,

Anexo: Evidencias Promedio General

Para los fines pertinentes.

Le saluda,

Atentamente,

  
Líada. Carmen Rosa Mejía D'Aza  
Encargada de Recursos Humanos  
CRMD/cm



C/Nicolas Ureña De Mendoza No. 117, Los Prados, Santo Domingo, D.N. Teléfono (809-533-1984)



"Avanzamos para ti"

Santo Domingo D. N.  
08 de noviembre de 2023

018333

Señor:  
**Leonidas Batista Díaz**  
Director Ejecutivo  
Instituto Dominicano del Café  
Su Despacho

Distinguido señor Batista:

Después de saludarle cortésmente, por medio de la presente damos respuesta a su comunicación No. IDC/RRHH-323/23, de fecha 02 de noviembre, donde nos solicita la no objeción para otorgar el incentivo por cumplimiento de indicadores.

Luego de analizar las informaciones recibidas, tenemos a bien informarles que este Ministerio no tiene objeción en que se otorgue el incentivo solicitado, al personal del organismo, en virtud de que la institución muestra una puntuación de 83.2% en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). De igual manera, conforme a lo establecido en el Art. 3, literal b), de la Resolución No. 041-2020, que establece los incentivos a ser otorgados a los servidores públicos de los distintos entes y órganos de la Administración Pública, ratificado en la Guía de Remuneraciones, Incentivos, Compensaciones y Beneficios de los Servidores Públicos, emitida por este Ministerio mediante Circular Núm. 0023618, del 14 de julio del año 2021, el incentivo por cumplimiento de indicadores debe ser pagado en el cuarto (4to.) trimestre del año. El valor de este incentivo no debe exceder a un salario, corresponde a un año y será proporcional al tiempo de servicio de los funcionarios y empleados de la institución.

En cuanto al personal militar y policial, se aprueba de manera excepcional el incentivo correspondiente al año 2023, conforme a la comunicación No. 018470 del 03 de noviembre del presente año, donde se otorga una dispensa especial para el pago del mismo.

La Contraloría General de la República es responsable de que el personal militar y policial solo perciba el incentivo en el organismo al cual ha sido designado, evitando con esto la duplicidad en los pagos.



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana  
TELÉFONO 809 982 3398 MAP.GOB.DO

  
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  

---

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Es importante señalar que esta aprobación 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.

Sin otro particular, y reiterando nuestra colaboración para todo lo que tenga que ver con la profesionalización, el fortalecimiento y desarrollo institucional y la calidad en los servicios públicos, se despide,

Atentamente,



**Lic. Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública  
DCL/JP//meac

ea

Anexo: Reporte SISMAP







<b>CRITERIO</b>	<b>CRITERIO 3: PERSONAS.</b>
<b>SUB-CRITERIO</b>	Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.
<b>ÁREA DE MEJORA</b>	6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral
<b>ACCIONES IMPLEMENTADAS.</b>	Se Conformo el Comité SISTAP  Las acciones como colocar botiquines en oficina principal y regionales, rutas de evacuaciones y otras, se implementaran para el en el primer trimestre del 2024.
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>50 %</b>

<b>CRITERIO</b>	<b>CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS</b>
<b>SUB-CRITERIO</b>	Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.
<b>ÁREA DE MEJORA</b>	4) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.
<b>ACCIONES IMPLEMENTADAS.</b>	Se crea una matriz de acuerdos interinstitucionales para poner en ejecución 2024.  Existen alianzas entre MESCYT e INDOCAFE
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>100 %</b>



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**INDOCAFE**

Instituto Dominicano del Café

partes; con igual valor y efecto. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los once (11) días del mes de junio del año dos mil veintiuno (2021).

Por el MINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGIA (MESCYT):

Dr. Franklin García Fermín  
Ministro



Por INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ (INDOCAFÉ):

Ing. Leónidas de Jesús Batista Díaz  
Director ejecutivo

Yo Lic. Angel Mejia, Notario Público de los del Número para el Distrito Nacional, miembro activo del Colegio Dominicano de Notarios Inc., matrícula No. 2419, CERTIFICO Y DOY FE: Que las firmas que anteceden fueron puestas por los señores Dr. Franklin García Fermín y el Ing. Leónidas de Jesús Batista Díaz, de generales y calidades que constan, y quienes me han declarado que estas son las mismas firmas que acostumbran a utilizar en todos los actos de sus vidas. En Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana a los once (11) días del mes de junio del año dos mil veintiuno (2021).

Notario Público MAT. 3079






**CONVENIO DE COLABORACION ENTRE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA (MESCYT) Y EL INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ  
(INDOCAFÉ).**



**ENTRE:**

De una parte, el **MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA (MESCYT)** órgano del Poder Ejecutivo, “encargado de fomentar, reglamentar, asesorar y administrar el sistema de Educación Superior, Ciencia y Tecnología” y velar por la ejecución de todas las disposiciones de la Ley y de las políticas emanadas del Poder Ejecutivo; amparado en la Ley No. 139-01, con domicilio social establecido en la avenida Máximo Gómez No. 31, sector Gazcue, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, RNC No. 401505657, Código Postal No. 10204, debidamente representado por su Ministro, **Dr. Franklin García Fermín**, dominicano, mayor de edad, casado, de ocupación Funcionario Público, portador de la cédula de identidad y electoral No. 001-0824337-9, domiciliado y residente en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, designado Ministro, mediante el Decreto No. 324-20 de fecha 16 de agosto del 2020, quien en lo que sigue del presente Convenio se denominará por su propio nombre o como **MESCYT**.

 Y, de otra parte, el **INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ (INDOCAFÉ)** ente público descentralizado, con autonomía administrativa, técnica y financiera, posee personalidad jurídica propia, y tiene plena capacidad para cumplir sus funciones y obligaciones, tendente a regir la política cafetalera de la República Dominicana. Fue creado mediante la Ley No. 246-17, con domicilio social establecido en la calle Francisco Prats Ramirez No. 251, Ensanche Evaristo Morales, Santo Domingo, República Dominicana, RNC No. 424-00057-3, debidamente representado por su Director Ejecutivo el **Ing. Leonidas de Jesús Batista Díaz**, dominicano, mayor de edad dominicano, portador de la cédula de identidad y electoral No. 001-0137831-3, domiciliado y residente en la calle Avellana, residencial Almendra II, casa No. 14, Sector Alameda, Santo Domingo Oeste, quien en lo que sigue del presente Convenio se denominará por su propio nombre o como **INDOCAFÉ**.

El **INDOCAFÉ** y el **MESCYT** cuando sean designados conjuntamente en el presente convenio de colaboración se denominarán como **“LAS PARTES”**.

<b>CRITERIO</b>	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES
<b>SUB-CRITERIO</b>	2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.
<b>ÁREA DE MEJORA</b>	2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas)
<b>ACCIONES IMPLEMENTADAS.</b>	<p>En noviembre 2023, se realizó el lanzamiento de carta compromiso, en la misma surgieron 5 servicios comprometidos, con atributos de calidad:</p> <p>Tiempo de respuesta  Fiabilidad  Profesionalidad.</p>
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	100%





## CONCLUSIONES

Este segundo informe complementa parte de los hallazgos del diagnóstico CAF, durante el semestre junio-diciembre 2023 se realizaron acciones de mejoras en las cuales se implementaron controles tendientes a mejorar la calidad de los procesos que ejecuta el INDOCAFE.

### **Acciones implementadas:**

- Medidas como establecer encuestas semestrales para medir la percepción de los servicios a los ciudadanos.
- Sensibilizar y capacitar al personal sobre código de ética.
- Canales para las quejas y las sugerencias.
- Premiar el esfuerzo de los servidores públicos.
- Control a través de una matriz de convenios interinstitucionales.

### **Acciones a implementar a futuro:**

- La unidad de Género.
- Implementación del plan anual del SISTAP