


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"



22 de marzo de 2023
Santo Domingo, R. D.

004436

Señor
Edgar Augusto Feliz Méndez
Director General
Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED)
Su Despacho.-

Distinguido Sr. Feliz:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de las mismas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ella se publican.

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED)**, correspondiente al período **abril 2022-marzo 2023**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **98%**. La cual estará reflejada en el Indicador de Carta Compromiso del SISMAP. Ver anexo el Informe de evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cálido saludo.

Atentamente,

Sheyla Castillo

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



SC/ DDMSP
DDMSP-23-01 34

Anexos:

1.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.



	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
	Fecha de emisión: 23 de junio de 2022	Versión: 02 Página 1 de 2



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

**Informe de Evaluación Anual
Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED).
Período a evaluar: abril 2022-marzo 2023**

I. INTRODUCCION

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano establece que tanto la institución que ha publicado la Carta como el Ministerio de Administración Pública deben llevar a cabo evaluaciones periódicas que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas en la misma.

En ese mismo orden, el Artículo 13 del Decreto 211-10, establece que el Ministerio de Administración Pública evaluará anualmente las Cartas Compromiso que hayan sido aprobadas y podrá retirar del Programa cualquier Carta Compromiso que incumpla los requisitos establecidos.

Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano de los Comedores Económicos del Estado Dominicano, la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos, coordinó una visita, con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos durante su 1er. año de la segunda versión dentro del programa Carta Compromiso al Ciudadano, periodo abril 2022- marzo 2023.

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR LA DIRECCION DE DISEÑO Y MEJORA DE SERVICIOS PÚBLICOS

- Reportes mensuales de producción.
- Página WEB de Comedores Económicos del Estado Dominicano.
- Redes sociales de la institución.
- Cuadro de resultados de satisfacción
- Sistema 311
- Reporte OAI

III. PUNTOS FUERTES

- Empoderamiento del personal responsable de la Carta de las informaciones comprometidas.
- Cumplimiento en el servicio Suministro de Raciones Cocidas de los atributos siguientes: calidad de la ración (variedad/temperatura/precio), higiene, accesibilidad y amabilidad todos comprometidos con un estándar de 90% en todo el periodo evaluado.
- Se evidencia la publicación en el portal web los resultados de los compromisos de calidad asumidos por la institución.
- Se evidencia el cumplimiento de la recomendación realizada en la evaluación anterior de "incentivar el uso de los buzones de quejas y sugerencias a los clientes/ciudadanos como mecanismo de participación y mejora para la calidad de los servicios que ofrece la institución"
- Seguimiento y control del buzón de quejas y sugerencias y la línea 311 mediante informe de levantamiento para registrar los meses sin recepción de quejas, observación colocada en el informe anterior y que fue subsanada por la institución.
- Cumplimiento en el tiempo establecido de 15 días laborables en las vías de quejas y sugerencias comprometidas en todo el periodo evaluado.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
	Fecha de emisión: 23 de junio de 2022	Versión: 02 Página 2 de 2

IV. ÁREAS DE MEJORA

- No se evidencia la presencia de la carta compromiso en un lugar de fácil acceso en el portal web, a pesar de que se realizó la misma observación en la dos (2) evaluaciones anteriores.
- Debilidad en el seguimiento y tiempo de respuesta en la vía de comunicación Facebook @Comedores_RD, se realizó esta observación en la evaluación anterior.
- Se evidencia inconsistencia el seguimiento a las inquietudes de los usuarios en la vía de comunicación de las redes sociales de la institución.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda colocar la Carta Compromiso al Ciudadano en un lugar de fácil acceso al ciudadano, sea una pestaña de Carta Compromiso o en su defecto en el área de enlace de interés.
- Publicar los resultados del seguimiento a las quejas y sugerencias establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, tal como se publican los compromisos de calidad.
- Implementar acciones de mejora enfocado a un seguimiento consistente a las redes sociales comprometidas como vías de comunicación para los usuarios.

VI. PUNTACIÓN OBTENIDA

99%

Preparado por:

Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP)

Verificado por:



Johana Guerrero

Directora Diseño y Mejora de Servicios Públicos (DDMSP)

