


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"Avanzamos para ti"

16 de octubre del 2024
Santo Domingo, R. D.

016492

Señora
Marinella Sallent
Directora General
Dirección General de Bellas Artes (DGBA)
Su despacho. -

Distinguida Sra. Sallent:

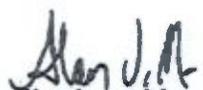
Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10, establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de estas a la luz del cumplimiento de los compromisos 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 **Dirección General de Bellas Artes**, correspondiente al período **octubre 2023 - septiembre 2024**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **99%**, valor que estará reflejado 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,


Alan Jiménez Martínez
Viceministro de Servicios Públicos



AJ/DARCS
DARCS-24-0644
Anexo:

I.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.

*Fco. Ruiz
245*

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
		Versión: 04
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Página 1 de 2



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Informe de Evaluación Anual Dirección General de Bellas Artes (DGBA) Período a evaluar: octubre 2023-septiembre 2024

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 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 la **Dirección General de Bellas Artes (DGBA)**, el Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios coordinó la evaluación anual, de forma presencial, con el fin de dar seguimiento a los resultados obtenidos en el periodo **octubre 2023-septiembre 2024**.

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR EL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS REGULATORIO Y COMPROMISOS DE SERVICIOS

- Portal web
- Relación de servicios DGBA
- Encuestas de satisfacción
- Informe resultados cumplimiento de los compromisos de calidad
- Formularios de quejas y sugerencias
- Actas de levantamiento apertura buzones de quejas y sugerencias
- Plataforma 311
- Buzón electrónico

III. PUNTOS FUERTES

- Buen funcionamiento en las vías comunicación/participación ciudadana:
 - Se evidencia el seguimiento de la vía presencial y la Oficina de Libre Acceso a la información en el periodo evaluado.
 - Servicios en el portal web actualizados (información, requisitos y medios de solicitud).
 - Carta Compromiso publicada en el portal web de la institución.
- Se refleja dominio del área responsable de la Carta Compromiso en cuanto al seguimiento de los compromisos establecidos.
- Se evidencia la divulgación del porcentaje (%) de cumplimiento de los indicadores comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano en el portal web de la institución.
- Cumplimiento en los atributos: fiabilidad, profesionalidad y amabilidad, comprometidos con un estándar de 95% en el servicio Presentaciones de las diferentes compañías artísticas, en todo el periodo evaluado.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	INFORME EVALUACIÓN CARTA COMPROMISO	PR-GDP-006-01
	Fecha de emisión: 09 de noviembre 2023	Versión: 04

- Se evidencia el cumplimiento de los atributos: fiabilidad, profesionalidad, ambos comprometidos con un estándar de 90% y amabilidad comprometida con un estándar de 95% en el servicio Alquiler y préstamo de espacios de Bellas Artes, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en los atributos: fiabilidad, profesionalidad y amabilidad, comprometidos con un estándar de 95% en el servicio Formación artística especializada, en todo el periodo evaluado.
- Se evidencia el seguimiento a las vías de quejas y sugerencias comprometidas en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Cumplimiento en el tiempo de respuesta establecido para las quejas y/o sugerencias recibidas en las vías: correo electronico -quejasysugerencias@dgba.gob.do- y el buzón de quejas y sugerencias, en todo el periodo evaluado.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- La red social X (anteriormente Twitter) no está en funcionamiento, esta situación no fue comunicada a los usuarios a través de los otros canales disponibles.
- Se han identificado inconsistencias en los tiempos de respuesta en las redes sociales. Durante el periodo evaluado, hubo dos (2) casos en Instagram y uno (1) en Facebook. Las respuestas no fueron emitidas en plazos razonables.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar la comunicación ante fallas técnicas, una opción sería implementar un protocolo que permita informar a los usuarios por otros canales disponibles cuando una red social u otra vía de comunicación no esté operativa, asegurando transparencia y evitando confusiones.
- Se recomienda ajustar y optimizar los tiempos de respuesta, asegurando que las respuestas automáticas y manuales sean efectivas y personalizadas, cumpliendo con las expectativas de los usuarios.

VI. PUNTACIÓN OBTENIDA

SISMAP: 99%

Preparado por:

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS)

Verificado por:

