



**Presidencia de la República Dominicana**  
**Comedores Económicos del Estado Dominicano**

**DG/0312/2024**

Santo Domingo Este.  
20 de febrero del 2024

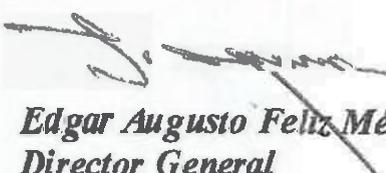
Señor  
**Dario Castillo Lugo**  
*Ministro Administración Pública (MAP)*  
Su despacho.-

Distinguido Ministro:

Cortésmente, después de un cordial saludo le solicitamos asistencia técnica para la actualización de la tercera versión de la **Carta Compromiso** de los Comedores Económicos del Estado, a los fines de que ese Ministerio lo revise y apruebe.

Con sentimientos de respeto y alta estima;

Muy atentamente,

  
**Edgar Augusto Feliz Méndez**  
**Director General**



EFM/np

**RRHH/CI29/2024**

11 de Marzo de 2024

**A : Todo el personal**

**Asunto:** Actualización 3ra versión del programa “Carta Compromiso al Ciudadano”

Estimados colaboradores,

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano, desarrollado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

Comedores Económicos ha obtenido puntuaciones destacadas en las evaluaciones del MAP, logrando una puntuación de 97 en 2022 y 98 en 2023. Estas evaluaciones abarcan los servicios que ofrecemos, el acceso a ellos y los compromisos asumidos por nuestro Comité de Calidad, reflejando los niveles de satisfacción del ciudadano.

Para la tercera versión del Programa Carta Compromiso al Ciudadano, solicitamos su colaboración para actualizar y elaborar este documento. Reforzamos la responsabilidad de garantizar la satisfacción de los usuarios en los más de 110 Comedores Económicos en todo el país. Este compromiso implica la colaboración de todas las áreas de la institución, mostrando empatía y espíritu de cooperación con la información solicitada por el Departamento de Planificación, que servirá como evidencia y parámetro para evaluar la calidad de nuestros servicios a los ciudadanos.

Sin otro particular, se despide,



**Lic. Silverio Severino**

Encargado del Departamento de Recursos Humanos



Ave. San Vicente de Paul #419, Santo Domingo Este, R.D.

 (809) 5921819

 comedoreseconomicos.gob.do

Nombre	Firma
1. Administración Gra	<i>[Signature]</i> 11/03/24
2. Sub-Administración	<i>[Signature]</i> 11/03/24
3. Gerencia Financiera	<i>[Signature]</i> 11/3/24
4. Gerencia Administrativa	<i>[Signature]</i> 11/3/24
5. Producción	<i>[Signature]</i> 11/03/2024 1:20 PM
6. Nomina	<i>[Signature]</i> 11/03/2024
7. Compras y Contrataciones	<i>[Signature]</i> 11/3/2024 1:26 PM
8. Inspectoria	<i>[Signature]</i> 1:55 PM
9. Contabilidad	<i>[Signature]</i> 11/3/24
10. Planificación y Desarrollo	<i>[Signature]</i> 11/3/2024
11. Beneficio y compensación	<i>[Signature]</i> 11/3/2024
12. Jurídica	<i>[Signature]</i> 11/03/2024 2:10 PM
13. Tecnología	<i>[Signature]</i> 11/3/2024 1:51 P.M.
14. Control y calidad	<i>[Signature]</i> 11/3/24
15. Servicios generales	<i>[Signature]</i>
16. Mantenimiento	<i>[Signature]</i> 11/3/24
17. Libre acceso	<i>[Signature]</i> 11/03/24
18. Almacén general	<i>[Signature]</i> 11/3/2024
19. Transpotation	<i>[Signature]</i> 11/2/24
20. Tesorería	<i>[Signature]</i>
21. Caja	<i>[Signature]</i>



- 22. Presupuesto Rina Lopez 11-03-24
- 23. Costo deuda junio 11/3/24 (Contabilidad)
- 24. Correspondencia Mary H. 11/3/24
- 25. Protocolo BELGIS
- 26. Despensa ADA 11/03/2024
- 27. Limpieza administrativa Skadin Ecu 11/03/2024
- 28. Restaurante de empleados
- 29. Carniceria Juanito Val 11/03/2024
- 30. Seguridad Militar General Mendez
- 31. Cocina Móvil Isabel Lopez 11/03/24
- 32. Donaciones Wendy B. 11/03/2024
- 32. Cocina administrativa 1 Fernanda T. Ferrer A 11/3/2024
- 33. Cocina administrativa 2 Fernanda T. Ferrer A 11/3/2024
- 34. Come. los Mina ADA
- 35. Capacitación Judith Melarco 11/03/24
- 36. Comunicaciones
- 37. Cuentas por pagar deuda junio 11/3/24 (Contabilidad)
- 38. Suministros DIO Marianne Feliz 1:40 PM
- 39. Recursos Humanos in daniel Garcia 11/3/24
- 40. Contraloria Wendy 11/3/24 1:29





41. Carcel Ana Rivaly Feliz M. 11/03/2024

42. Dispensario Medico \_\_\_\_\_

43 Comedores Nivel Nacional Ana A. Santyner Torres 11/03/24

44 Recepción Mercancía Amery Cabral





## SERVICIOS PRINCIPALES

INSTITUCIÓN: Comedores Económicos del Estado Dominicano

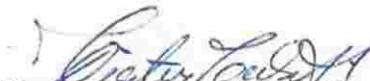
FECHA: 28/2/2024

SERVICIOS	MODALIDAD DE PRESTACIÓN	DEMANDA DEL CIUDADANO*
Suministro de Raciones Cocidas comedores Fijos y expendios	PRESENCIAL	2,045,827
Suministro de Raciones Cocidas. Cocinas Móviles	PRESENCIAL	291,207
Distribución de Raciones Crudas	PRESENCIAL	2,024,152

**Servicios:** nombre del servicio.

**Modalidad de prestación:** vías de prestación del servicio (teléfono, web, email, app, presencial, otros).

**Demanda del ciudadano:** cantidad de solicitudes recibidas al mes.

  
Tiasira Yesenia Cabrera T.  
Coordinadora





## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO

INSTITUCIÓN: Comedores Económicos      FECHA: 20/3/2024

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EMPLEADOS A LOS QUE SE DIRIGE	FECHA DE REALIZACIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN
Convocatoria difusión de la aprobación de la Carta Compromiso.	Recursos Humanos y Departamento de Planificación	Encargados de áreas.	Mayo 2024	Grupo whatsapp. Carta escrita y correo electrónico.
Difusión de la aprobación de la Carta Compromiso.	Dirección General y Departamento de Planificación	Todo el personal	Mayo 2024	Entrega presencial brochure Carta Compromiso colaboradores sede central.
Presentación del contenido de la Carta Compromiso.	Dirección General y Departamento de Planificación	Todo el personal	Mayo 2024	Colocación brochure en la pantalla, recepción y mural.
Socializar los compromisos de calidad comprometidos en Carta Compromiso.	Departamento de Planificación	Encargados de áreas.	Mayo 2024	Correo masivo.
Socializar los resultados de compromisos de calidad comprometidos en Carta Compromiso.	Departamento de Planificación	Encargados de áreas.	Trimestral	Grupo de Whatsapp y correo electrónico.

*Lucía Rodríguez*





## PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNO

INSTITUCIÓN: Comedores Económicos FECHA: 20/3/2024

ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	GRUPOS DE INTERES A LOS QUE SE DIRIGE	FECHA DE REALIZACIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN
Convocatoria lanzamiento de la Carta Compromiso	Dirección General, Departamento de Planificación y Departamento Comunicación.	Dirigentes comunitarios y prensa.	Junio 2024	Comunicación escrita para dirigentes comunitario, Whatsapp y correo para la prensa.
Lanzamiento de la Carta Compromiso	Dirección General, Dirección Financiera, Dirección Administrativa, Departamento de Planificación, Protocolo, Departamento Comunicación y Tecnología.	Los usuarios	Junio 2024	Presencial, página web y redes sociales.
Socialización de la Carta Compromiso	Departamento de Planificación, Libre Acceso de la Información, Departamento de Comunicaciones y Tecnología	Los usuarios	Junio 2024	Página web y redes sociales.
Publicación de los resultados de las mediciones de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso	Departamento de Planificación, Libre Acceso de la Información, Departamento de Comunicaciones y Tecnología.	Los usuarios	Trimestral	Página web.





## MATRIZ DE DETERMINACION DE ATRIBUTOS DE CALIDAD

INSTITUCIÓN: **Comedores Económicos del Estado Dominicano** FECHA: 11/3/2024

Suministro de Raciones Cocidas Comedor fijo y Cocinas móviles	DIMENSIONES DE CALIDAD			
	Amabilidad	Calidad de la Ración (Variedad, Temperatura)	Accesibilidad	Elementos tangibles
1. Solicita información sobre los requisitos para recibir las raciones cocidas, presencial, vía telefónica o correo electrónico.	F	M	M	F
2. Solicita las raciones cocidas con una comunicación o solicitan de manera verbal presencial.	F	M	F	F
3. Retiran la ración de alimento	F	F	F	F



  
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

09 de abril de 2024  
Santo Domingo, R. D.

004872

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 a bien remitirle la **Resolución No. 099-2024**, que aprueba por 2 años la tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, de la institución que usted representa.

Reiteramos nuestro apoyo y agradecimiento por unirse a nosotros en estas iniciativas que buscan mejorar la gestión y ofrecer servicios de calidad para nuestros ciudadanos/clientes.

Atentamente,

  
**Sheyla Castillo**  
Viceministra de Servicios Públicos

Anexos:

I. Resolución de Aprobación

SCIDA/RCS  
DARCS-24-0194



**RNC-401-03674-6**  
"Avanzamos para ti"

## EL MINISTRO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su ministro, en ejercicio de las atribuciones que le confieren la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y la Ley núm. 247-2012 Orgánica de la Administración Pública, dicta la siguiente resolución:

**Resolución núm. 099-2024, que aprueba la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED).**

**CONSIDERANDO PRIMERO:** Que de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública, el Ministerio de Administración Pública (MAP) es el órgano rector de los sistemas de gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración del Estado, como tal le corresponde propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la Función Pública.

**CONSIDERANDO SEGUNDO:** Que la elaboración, aprobación e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública se regirá según lo establecido en el Decreto núm. 211-10 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

**CONSIDERANDO TERCERO:** Que las Cartas Compromiso al Ciudadano son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano-cliente sobre los servicios que gestionan y de cómo acceder y obtener esos servicios; así como de los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

**CONSIDERANDO CUARTO:** Que en lo concerniente a la estructura y contenido de la Carta Compromiso al Ciudadano, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos: Información de carácter general y legal; Compromisos de Calidad asumidos; Quejas, Sugerencias, Medidas de Subsanación e Información Complementaria.

**CONSIDERANDO QUINTO:** Que la revisión de la metodología para la elaboración de las Cartas Compromiso al Ciudadano, la evaluación y demás criterios, son requisitos básicos para su aprobación.

---

Resolución núm. 099-2024, que aprueba la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED).

**VISTA:** La Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.

**VISTA:** La Ley núm. 41-08 de Función Pública del 16 de enero de 2008.

**VISTO:** El Decreto núm. 56-10 de fecha 6 de febrero de 2010, que designa las Secretarías de Estado como Ministerios.

**VISTO:** El Decreto núm. 211-10 de fecha 15 de abril de 2010 del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación).

**VISTO:** El Plan Estratégico 2020-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

**VISTO:** El Cuadernillo Carta Compromiso al Ciudadano.

**VISTO:** El informe de verificación del proceso de elaboración de la Tercera Versión de Resolución de Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED), elaborado por la Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) del Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual establece que el mismo cumple con todos los requisitos metodológicos previstos en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

**VISTA:** La comunicación de la Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS), de fecha cinco (05) de abril de 2024, mediante la cual solicita la elaboración de la Resolución Aprobatoria de la Tercera Versión de Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED).

Atendiendo a las consideraciones que anteceden, las cuales forman parte íntegra de la presente resolución.

Resolución núm. 099-2024, que aprueba la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED).



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Se aprueba formalmente de la Tercera Versión de Resolución de la Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED), por haber cumplido todas las formalidades y requisitos de la metodología sobre la materia, establecida en el "Programa Carta Compromiso al Ciudadano".

**ARTÍCULO 2.** La Encargada del Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) dará seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada mediante la presente Resolución.

**PÁRRAFO ÚNICO:** El periodo de validez de la presente Resolución es de dos (2) años; no obstante, el Ministerio de Administración Pública (MAP), se reserva el derecho de retirar la aprobación de la misma en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos durante dicho periodo.

**ARTÍCULO 3.** Envíese la presente RESOLUCIÓN APROBATORIA al Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS) y a los Comedores Económicos del Estado (CEED).

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los ocho (08) días del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024).

Lic. Darío Castillo Lugo  
Ministro de Administración Pública



Resolución núm. 099-2024, que aprueba la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de Comedores Económicos del Estado (CEED).