



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

21 de marzo de 2022
Santo Domingo, R. D.

004139

Señor
Edgar Augusto Feliz Méndez
Director
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 del **Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED)**, correspondiente al período **abril 2021 - marzo 2022**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **97%**. La cual estará reflejada en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP, durante un año. 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

SCI/DDMSP
DDMSP-22-0149

Anexos:

- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.
- Formulario de Evaluación.



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO****Informe de Evaluación Anual
Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED).
Período a evaluar: abril 2021-marzo 2022****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 reunión virtual, 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 2021 – marzo 2022.

II. DDCUMENTACIÓN REVISADA PDR LA DIRECCION DE SIMPLIIFCACION DE TRÁMITES

- 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

- Seguimiento a las Formas de Comunicación y Participación Ciudadana establecidas en la Carta Compromiso, vía telefónica, twitter e Instagram.
- 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.

- Seguimiento y control de la línea 311 mediante informe de levantamiento para registrar los meses sin recepción de quejas.
- Cumplimiento en el tiempo establecido de 15 días hábiles en la vía comprometida Oficina de Libre Acceso a la Información OAI en el periodo evaluado.

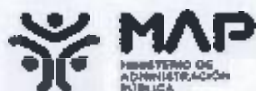
IV. ÁREAS DE MEJORA

- 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 evaluación anterior.
- Debilidad en el seguimiento y tiempo de respuesta en la vía de comunicación Facebook@Comedores_RD
- No se evidencian registros de seguimiento para identificar la no recepción de quejas y sugerencias, en las vías de Buzón de quejas y sugerencias.

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.
- Para la aplicación de encuestas se recomienda distribuir el total de las muestras en el periodo de los tres meses según el indicador establecido en la Carta Compromiso, no esperar finalizar el trimestre.
- 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.

Puntuación Obtenida: 97%



EVALUACION ANUAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

FO- DST-003

Versión: 01

Página 1 de 13

Institución: Comedores Económicos del Estado

Periodo: Abril 2021 – Marzo 2022

I. Información de Carácter General y Legal

I.1 Datos Identificativos y Fines de la Institución

Se han llevado a cabo actualizaciones o cambios en los datos identificativos y fines de la institución?

Si

No

Explique: La institución cuenta con cambios en su organigrama, por cambios realizados en el Departamento de Administración Financiera.

I.2 Normativa Reguladora

Normativa	Estatus
Ley No. 16 de 1942	Vigente
Decreto 2052 de 1944	No vigente
Ley No. 856 de 1978	Vigente
Decreto 1082 de 2004	Vigente



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 2 de 13

Se han llevado a cabo actualizaciones en la normativa reguladora?

Si

No

Explique:



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 4 de 13

Se han llevado a cabo actualizaciones de servicios?

Explique:

Si

No

1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos:

Se han llevado a cabo actualizaciones en los derechos y deberes de los ciudadanos?

Explique:

Si

No

1.6 Formas de Comunicación/Participación Ciudadana:

Listar Formas de Comunicación / Participación Ciudadana Según Carta Compromiso Evaluada	Documentos Evidenciados
Presencial	Estadísticas de la OAI
Portal Web Institucional	Promoción portal Web de la Institución
Vía telefónica 809-592-1819	Estadísticas de la OAI
Twitter. @comedores_RD	Promoción de Twitter de la institución
Youtube. Comedores Económicos del Estado	Promoción de YouTube de la institución
Instagram. comedoresRD	Promoción de Instagram la institución
Facebook: Comedores RD	Promoción en Facebook de la Institución

Se han llevado a cabo actualizaciones en las Formas de comunicación/participación ciudadana?
Explique:

Si

No

2. Compromisos de Calidad Ofrecidos.

2.2 Atributos, Estándares e Indicadores de Calidad

Servicio e Indicador	Meta Establecida en la Carta Compromiso	Resultados	Documentos Evidenciados
Suministro de Raciones Cocidas	Calidad de la Ración (Variedad, Temperatura/Precio) 90%	2021 Abril – Junio = 93% Julio – Septiembre = 93% Octubre – Diciembre = 98% 2022 Enero-Marzo = Corte en Abril	Resultado de Encuestas y formularios de aplicación de las encuestas
	Higiene 90%	2021 Abril – Junio = 99% Julio – Septiembre = 91% Octubre – Diciembre = 99% 2022 Enero-Marzo = Corte en Abril	Resultado de Encuestas y formularios de aplicación de las encuestas
	Accesibilidad 90%	2021 Abril – Junio = 98% Julio – Septiembre = 92% Octubre – Diciembre = 99% 2022 Enero-Marzo = Corte en Abril	Resultado de Encuestas y formularios de aplicación de las encuestas
	Amabilidad 90%	2021 Abril – Junio = 94% Julio – Septiembre = 91% Octubre – Diciembre = 96% 2022	Resultado de Encuestas y formularios de aplicación de las encuestas

		Enero-Marzo = Corte en Abril	

Se han llevado a cabo actualizaciones en los Atributos, Estándares e Indicadores de Calidad?
 Explique:

Si No

Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los estándares de calidad definidos?
 Explique causas y medidas tomadas por la Institución:

Si No

2.3 Compromisos de Mejora

Mejora Comprometida	Objetivo de la Mejora	Actividades / Hitos de Avance	Área Responsable	Plazo de Ejecución
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Se han llevado a cabo actualizaciones en los Compromisos de Mejora?
Explique:

Si

No

Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los Compromisos de Mejora?
Explique causas y medidas tomadas por la Institución:

Si

No



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 9 de 13

2.4 Formas de Acceso a los Servicios Atendiendo a la Diversidad Igualdad de Género.

Se han llevado a cabo actualizaciones en las formas de acceso a los servicios atendiendo a la diversidad e igualdad de género?

Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	-------------------------------------

Explique:

2.5 Sistemas Normalizados de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Se han llevado a cabo actualizaciones en los Sistemas normalizados de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales?

Si	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

No	<input checked="" type="checkbox"/>
----	-------------------------------------

Explique:

3 Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación

3.1 Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias

Formas de Presentación de Quejas y Sugerencias	Tiempo de Respuesta Establecido en la Carta Compromiso	Resultados	Documentos Evidenciados
Buzón de quejas y sugerencias.	15 días laborables	No se recibieron quejas y/o sugerencias en el periodo evaluado	Foto de buzón, volantes de denuncias
Línea 311	15 días laborables	No se recibieron quejas y/o sugerencias en el periodo evaluado	Estadísticas de la OAI y capture de pantalla línea 311.
Oficina de Libre Acceso a la Información OAI.	15 días hábiles	2021 Abril = 04/04 = 100% Mayo = No se recibieron quejas y/o sugerencias Junio = 02/02 = 100% Julio = 01/01 = 100% Agosto = 01/01 = 100% Septiembre = 02/02 = 100% Octubre-Diciembre = No hubo quejas y/o sugerencias 2022 Enero - Marzo No hubo quejas y/o sugerencias	Reporte de estadísticas de la OAI, capture del SAIP y evidencias de respuesta dentro del Plazo de los 15 días



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 11 de 13

Se han llevado a cabo actualizaciones en las Formas de presentación de quejas y sugerencias?
Explique:

Si

No

Se han producido desviaciones en el cumplimiento de los tiempos de respuesta definidos?
Explique causas y medidas tomadas por la Institución:

Si

No



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 12 de 13

3.2 Especificación de las Medidas de Subsanación Cuando el Servicio no ha sido Prestado Adecuadamente

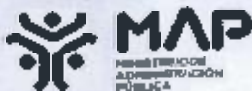
Medidas de Subsanación Establecidas	Tiempo de Respuesta Establecido en la Carta Compromiso	Resultados	Documentos Evidenciados
Las medidas para subsanar y/o compensar cualquier acción en perjuicio de los ciudadanos por el incumplimiento de los compromisos asumidos, serán tomadas por la máxima autoridad institucional.	15 días laborables	No se han emitido medidas de subsanación en el periodo evaluado	N/A

Se han llevado a cabo actualizaciones en las medidas de subsanación establecidas en la Carta Compromiso?

Si

No

Explique:



**EVALUACION ANUAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

FO- DST-003

Versión: 01

Página 13 de 13

4. Información complementaria

Especifique si se han producido cambios en alguno de los siguientes apartados, en caso afirmativo, por favor explique:

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios: Las raciones a partir del Estado de Emergencias están siendo donadas

4.2 Datos de contacto: No

4.3 Identificación y forma de contacto con el área responsable de la Carta Compromiso: Si, Los contacto serian con el Ing. M. Sc. José M. Peguero M. correo jpeguero@ceed.gob.do

4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución: No

**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO****Informe de Evaluación Anual
Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED).
Período a evaluar: abril 2021-marzo 2022****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 reunión virtual, 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 2021 - marzo 2022.

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR LA DIRECCION DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

- 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

- Seguimiento a las Formas de Comunicación y Participación Ciudadana establecidas en la Carta Compromiso, vía telefónica, twitter e instagram.
- 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.
- Seguimiento y control de la línea 311 mediante informe de levantamiento para registrar los meses sin recepción de quejas.
- Cumplimiento en el tiempo establecido de 15 días hábiles en la vía comprometida Oficina de Libre Acceso a la Información OAI en el periodo evaluado.

IV. 3REAS DE MEJORA

- No se evidencia la presencia de la carta compromiso en un lugar de f3cil acceso en el portal web, a pesar de que se realiz3 la misma observaci3n en la evaluaci3n anterior.
- Debilidad en el seguimiento y tiempo de respuesta en la v3a de comunicaci3n Facebook @Comedores_RD
- No se evidencian registros de seguimiento para identificar la no recepci3n de quejas y sugerencias, en las v3as de Buz3n de quejas y sugerencias.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda colocar la Carta Compromiso al Ciudadano en un lugar de f3cil acceso al ciudadano, sea una pestaña de Carta Compromiso o en su defecto en el 3rea de enlace de inter3s.
- Para la aplicaci3n de encuestas se recomienda distribuir el total de las muestras en el periodo de los tres meses seg3n el indicador establecido en la Carta Compromiso, no esperar finalizar el trimestre.
- Incentivar el uso de los buzones de quejas y sugerencias a los clientes/ciudadanos como mecanismo de participaci3n y mejora para la calidad de los servicios que ofrece la instituci3n.

Puntuaci3n Obtenida: 97%