

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Contraloría General de la República Dominicana**

**FECHA:**

Abril-2024

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La institución ha desarrollado su misión, visión y valores alineado a los establecido en el Art. 247, de la Constitución de la República Dominicana, acorde a lo estipulado en la ley No. 10-07 y su reglamento de aplicación No. 491-07.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, inició su formulación en el mes de junio, con una participación representativa de cada grupo ocupacional de la institución, incluyendo los grupos de interés relacionados con la administración de los fondos públicos del Estado; evidenciando la participación de instituciones como: dirección de Administración Financiera Integral (DAFI), Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Tesorería Nacional, Ministerio de Administración Pública (MAP), Cámara de Cuenta.</p> <p>En este sentido, cada una de las directrices estratégicas definidas en el PEI 2021-2024 de la Contraloría General de la República, se encuentra alineada de manera directa con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de</p>	

Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

**Eje I** Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.

**Objetivo 1.1** Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultado.

De igual forma esta alineado al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP):

**Política 15:** Hacia un estado moderno e Institucional.

**Política 16:** Enfrentar la corrupción y la impunidad. A la vez el PEI 2021-2024, constituye al logro de los ODS, específicamente:

- **ODS 16:** Paz, Justicia e Instituciones Sólidas
- **Meta 16.6:** Crear a todos los niveles institucionales eficaces y transparentes que rindan cuentas.

**Evidencia:**

- Plan Plurianual 2021-2024 (pág. 104-107).
- Convocatoria y Registro de participantes Kick Off PEI 2021-2024, Equipo Directivo y Grupos de Interés.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria y Registro de participantes Kick Off PEI 2021-2024, Equipo de Trabajo Técnico.</li> <li>• Convocatoria y Registro de participantes Taller de Filosofía Organizacional (misión, visión y valores).</li> <li>• Fotografías Taller de Filosofía Organizacional.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional CGR 2021-2024 (Páginas 8-12; 16-18; 29).</li> <li>• Publicación en las redes sociales: Taller Filosofía Organizacional.</li> <li>• Difusión de la Filosofía Organizacional en redes sociales y página web.</li> <li>• Informe de evaluación Plan Estratégico Institucional 2023.</li> <li>• Carta de validación Plan Estratégico Institucional por el MEPYD.</li> <li>• Informe de Cierre Proyecto de digitalización de Certificaciones de Cargos.</li> <li>• Informe de resultado proyecto de digitalización SUGEP</li> <li>• Informe cierre proyecto Certificación de Contrato</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El marco estratégico institucional estableció sus valores alineados a la misión y visión institucional, establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, y respetando los principios constitucionales.</p> <p><b>Valores:</b>  <b>Compromiso:</b> Trabajamos con pasión y entrega. Nos esforzamos en dar lo mejor de nuestra</p>	

	<p>capacidad, para lograr nuestros objetivos estratégicos. Alineado a la visión</p> <p><b>Transparencia:</b> Actuamos con ética, certeza y legalidad. Estamos abiertos al escrutinio de la sociedad para proporcionar las informaciones con veracidad y de forma oportuna. Alineado a la misión</p> <p><b>Integridad:</b> Trabajamos apegados a la ética y las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas. Alineado a la visión</p> <p><b>Objetividad:</b> Somos imparciales en nuestro accionar, trabajamos sin prejuicios en el cumplimiento de nuestra misión. Alineado a la misión y visión.</p> <p><b>Excelencia:</b> Mejoramos continuamente para proveer servicios con altos estándares de calidad. Alineado a la visión</p> <p><b>Responsabilidad:</b> Cumplimos con las obligaciones y compromisos adquiridos con diligencias seriedad y prudencia. Alineado a la misión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024, (pág. 29)</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El marco estratégico de la CGR se encuentra alineado a las estrategias nacionales y se evidencia en el Plan Estratégico Institución 2021-2024, alineando su marco estratégico institucional a las estrategias nacionales.</p> <p>En este sentido, cada una de las directrices estratégicas definidas en el PEI 2021-2024, y alineada de manera directa con la Estrategia Nacional de Desarrollo:</p>	

	<p>Eje I y objetivo I.1, Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), y ODS.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (pág. 8-11).</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Una vez formulado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, comunicó y socializó el marco estratégico institucional con los colaboradores y otras partes interesadas.</p> <p>Primera etapa, se realizaron jornadas internas de socialización con todos los colaboradores en 25 encuentros en el Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI) con la participación de más de 600 colaboradores,</p> <p>Segunda etapa se realizó un acto de lanzamiento en el cual participaron grupos de interés (ministros, viceministros, directores generales), contando con la participación de la Dirección General de presupuesto, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Cámara de Cuenta, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Obras Pública, de las principales instituciones del gobierno central y descentralizado. Este acto contó con la presencia del presidente Luis Afínador Corana. En total participaron 102 personas.</p>	

1. Mediante murales informativos, correos internos, divulgamos la misión, visión y valores, en cada una de las instalaciones de la institución.
2. En la inducción de personal entregamos brochure donde resaltamos la misión visión y valores.

En el 2022, la institución realizó una actividad para afianzar los valores institucionales, el mismo consistía en seleccionar el valor con el cual el colaborador se sienta más identificado para representar su compromiso con el marco estratégico. Luego se procedió a la firma de banner de la misión, visión y valores. En esta actividad participaron 1500 colaboradores, representando el 87% de los colaboradores.

En el 2023 se evaluó la posibilidad de actualizar el marco estratégico institucional, resultando en un promedio del 4.9, concluyendo lo que no es necesario su actualización.

**Evidencias:**

- Convocatoria Socialización interna.
- Registro de participantes Socialización interna.
- Audiovisual utilizado en la Socialización interna.
- Listado de invitados e invitación del Evento de Lanzamiento.
- Registro de participantes del Evento de Lanzamiento.
- Fotografías del Evento de Lanzamiento.
- Nota de prensa del Evento de Lanzamiento.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en las redes (Instagram) y página web del Evento de Lanzamiento.</li> <li>• Firma de banner de compromiso con la filosofía organizacional por lo colaboradores de la institución.</li> <li>• Registro de participantes Firma de Banner y entrega de botones con los valores institucional.</li> <li>• Fotografía de banner</li> <li>• Listado de participante taller filosofía institucional.</li> <li>• Video Institucional firma de banner</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Se estableció una Política de Planificación Institucional, actualizada en el 2024 donde establece la revisión de la misión, visión y valores, al menos dos veces al año. De igual forma, periódicamente se revisa la visión, misión y valores en el marco de la actualización del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>En el 2023, se realizó una evaluación intermedia del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, con la participación de directores, encargados, coordinadores y analistas, en donde el <b>100% (45)</b> optaron por mantener la filosofía institucional. Se realizó un análisis FODA que permitirán fortalecer las iniciativas estratégicas acorde a los cambios externos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos elaboración y uno de seguimiento y monitoreo del plan operativo anual (POA) y el plan anual de compras y contrataciones (PACC).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de análisis FODA 2023</li> <li>• Informe de evento evaluación medio término PEI 2021-2024.</li> <li>• Fotos de eventos</li> <li>• Registro de participantes grupos de interés</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>La CGR ha designado y habilitado la oficina de Cumplimiento y Antisoborno la cual busca generar confianza, seguridad jurídica y credibilidad, por medio de la prevención de malas prácticas en la institución, y a su vez lograr las certificaciones internacionales de ISO en antisoborno y cumplimiento.</p> <p>La institución cuenta con una Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CIC), dirigido según los lineamientos de la DIGEIG, con el objetivo de prevenir comportamiento no ético.</p> <p>De igual manera la institución cuenta con un código de Ética institucional, aprobado por la máxima Autoridad Ejecutiva, el mismo fue socializado con cada colaborador de la institución mediante correos informativos, charlas e inducción a colaboradores de nuevo ingreso. Con este conocimiento el colaborador puede reportar cualquier conflicto de interés y acto de corrupción, que afecten el desempeño institucional.</p> <p>Se cuenta con buzones de denuncias administrado por el comité de Ética. De igual forma mediante la línea 311 y la Oficina de Libre Acceso los ciudadanos pueden realizar denuncias y conflictos de interés.</p>	

La institución cuenta con una política para la administración de quejas, reclamaciones y sugerencias, en la que hay una sesión para la gestión de las denuncias, administrada por Libre Acceso a la Información, Planificación y Desarrollo, recursos humanos y la CIC.

En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el **Eje Estratégico II Fiscalización de los Recursos Públicos y Antifraude**, tiene el objetivo de prevenir la corrupción administrativa.

Para finalizar, la institución cuenta con Comité de Compras y Contrataciones Pública, comité de implementación de las Normas Básicas de Control Internos (NOBACI).

**Evidencia:**

- PEI 2021-2024 (pág. 35)
- Designación del Oficial de cumplimiento
- Foto de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo
- Fotos de buzón de denuncias instalado
- Código de Ética.
- Acta de Conformación de Comité de NOBACI
- Acta de Conformación Comité de Compras y Contrataciones
- Política de administración de quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias.

<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La Contraloría General de la República realiza actividades para reforzar la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los colaboradores de la organización.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva realiza encuentros con los directores y encargados para dar a conocer donde se da a conocer los avances a nivel de PEI, POA y proyectos institucionales, resultados de encuesta de índice de satisfacción ciudadana, encuesta de clima organizacional y resultados del desempeño de los indicadores presidenciales.</p> <p>En la presentación de los resultados cada director presenta como ha quedado el desempeño de su área.</p> <p>De igual forma cada director y encargado socializa los resultados de sus áreas con cada personal bajo su cargo. En ese mismo orden, mediante los murales informativo se comunica las actividades, reconocimientos que se realizan en la institución</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reunión de comité</li> <li>• Registro de participantes</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Convocatoria de Talleres de POA</li> <li>• Listado de asistencia a taller</li> <li>• Talleres de presentación de resultado del PEI.</li> </ul>	

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Contraloría General de la República cuenta en una <a href="#">estructura organizacional</a> aprobada por el Ministerio de Administración Pública bajo la resolución Núm. 0002-2018, la cual fue refrendada en el 2020, por las nuevas autoridades.</p> <p>De igual forma, la institución cuenta con un manual de funciones alineado a la estructura y aprobado por el Ministerio de Administración Pública aprobada Núm. 0002-2019.</p> <p>En el 2023 se inició el levantamiento de las necesidades a los fines de actualizar la estructura y fue sometida en marzo del 2024 al Ministerio de Administración Pública para su aprobación.</p> <p>En el 2023 se actualizó el manual de cargos resolución 2023-0008.</p> <p>En ese mismo orden fueron actualizados el mapa de proceso institucional y las políticas y procedimientos que nos permitieron avanzar en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) con un resultado del 99.20%. Se ha desarrollado y puesto en funcionamiento un repositorio de documentos a través del cual los colaboradores pueden acceder a la documentación vigente.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Actualmente la Contraloría tiene una tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano realizada con la participación de un equipo de colaboradores multidisciplinario de los procesos sustantivos y la participación del Ministerio de Administración Pública y la cual en la evaluación del primer año 2023 obtuvo un 96% de cumplimiento.</p> <p>Para garantizar las competencias necesarias y asegurar la agilidad de la organización se recluta el personal en base a las competencias establecidas por las áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">SISMAP</a> (MOF, Estructura Organizacional y el Manual de cargos refrendados, evaluación Carta Compromiso).</li> <li>• Correo de envío al MAP propuesta de estructura</li> <li>• Mapa de proceso actualizado.</li> <li>• Reporte de NOBACI 2023-2024.</li> <li>• Captura del Repositorio de documentos</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La Contraloría General de la República mediante su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, estableció sus indicadores estratégicos alineados a los ejes y objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>De igual forma los Planes Operativos 2024 y 2023 establecen metas operativas que deben cumplir las áreas, este cuenta con un monitoreo y evaluación por parte de la Dirección de Planificación. Se</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>evidencia la creación de un tablero de indicadores sustantivos, transversales y operativos con sus fichas identificadas.</p> <p>Para evaluar el desempeño y el impacto institucionales, se realizan informe de monitoreo de los servicios claves institucionales que afectan a los ciudadanos/clientes comprometido en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 (Pág. 41-43).</li> <li>• Informe de Monitoreo trimestral del POA.</li> <li>• Evaluación de Desempeño del PEI 2021-2024</li> <li>• Informes mensuales/semestrales de seguimiento a Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
<p>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.).</p>	<p>La Contraloría General de la República introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización.</p> <p>Para mejorar el rendimiento de la organización se la organización establece anualmente un Plan Operativo Anual (POA) dónde se establecen las metas e iniciativas y proyectos de la institución, estos alineados al Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Para asegurar el compromiso de los colaboradores de la institución se elaboran acuerdos de desempeños vinculados al POA del área al cual corresponden.</p>	

	<p>La elaboración de estos instrumentos de planificación institucional es formulada tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés. Las mismas son alimentadas mediante encuestas de satisfacción y encuentros focalizados en la revisión de nuestros PEI.</p> <p>De igual forma la institución mejora constantemente sus sistemas de gestión con la intención de satisfacer necesidades diferencias de los ciudadanos/clientes, para estos la institución ofrece unos servicios tipificados con requisitos y tiempos de respuestas acorde a sus necesidades, esto puede ser evidenciado mediante la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Para gestionar la mejora continua la institución implementa el Marco Común de Evaluación del Estado (CAF) donde a través de un autodiagnóstico se evalúan criterios que permite identificar los puntos fuertes y oportunidades de mejoras, estas oportunidades de mejoras son plasmadas en planes de mejoras monitoreados por el MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (Pág. 33-38).</li> <li>• Plan Operativo Anual 2023</li> <li>• Informe Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Acuerdo con el Ministerio de la Mujer</li> <li>• Matriz de partes interesadas 2023-2024</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los</p>	<p>La institución ha implementado instrumentos de monitoreo para medir los logros estratégicos y operativos, dicho instrumento apegado a los</p>	

<p>logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>lineamientos establecidos por los órganos rectores. Mediante informe de monitoreo se identifican los logros estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>La institución cuenta con un sistema de gestión de control interno, llamado Sistema Nacional de Control Interno (SINACI) donde implementa las Normas Básicas de Control Interno en la cual no solo mide en control interno de la institución sino de todas las instituciones apegadas a la Ley 10-04. Actualmente la institución cuenta desempeño en NOBACI de un 99.20%</p> <p>Se ha aprobado un procedimiento para el monitoreo de los planes operativos y el PACC.</p> <p>De igual forma la institución ha implementado una política de valoración y administración de riesgo la cual ha sido implementada desde la formulación y en los procesos de evaluación del Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Monitoreo POA</li> <li>• Informe de Desempeño del Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Política de Valoración y Administración de Riesgo.</li> <li>• Matriz de Riesgos a los procesos actualizados.</li> <li>• Procedimiento de monitoreo de los Planes operativos y PACC.</li> </ul>	
---	---	--

<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La Institución implementa el Marco Común de Evaluación del Estado (CAF) según lo estableció en el Decreto 211-10, como herramienta de gestión de calidad</p> <p>Basado en ese modelo la organización realiza anualmente su autodiagnóstico y aplica sus planes de mejora, lo que permitió a la institución postularse a Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias, siendo galardonada con medallas de bronce y plata.</p> <p>Como parte del control interno se implementan las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>A través de la implementación de las <a href="#">NORTIC</a>, la institución ha sido certificada en la A2, A3, E1, A4 Y A5).</p> <p>De igual forma, la institución cuenta con herramientas de desarrollo interno para la mejora y optimización de procesos. Se han implementado software como <a href="#">Certificaciones de Cargos</a>, Sistema SUGEP, software de los subsistemas de recursos humanos y un repositorio digital para los documentos de la institución, demostrando el fortalecimiento en el desarrollo interno y optimización de los recursos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">SISMAP (01. Gestión de la calidad y servicios)</a></li> <li>• Fotos de medallas en el Premio Nacional a la Calidad.</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Optimización de Procesos SUGEP y Certificaciones de Cargos.</li> <li>• Captura subsistema de recursos humanos</li> <li>• <a href="#">Porta web institucional</a></li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con los medios de comunicación adecuados para dar a conocer las informaciones relevantes de la institución tanto a los colaboradores como a los grupos de interés.</p> <p>La institución cuenta con redes sociales como (<a href="#">Facebook</a>, <a href="#">Instagram</a>, <a href="#">X</a>, <a href="#">YouTube</a> y <a href="#">Página Web</a>) donde mantiene informado a toda la ciudadanía de los avances y noticias importantes de la institución.</p> <p>A la vez se cuenta con buzones de sugerencia, línea 311 con acceso a través del portal web.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista institucional</li> <li>• Fotos de las pantallas</li> <li>• Fotos de murales</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos la institución ha implementado múltiples herramientas como Sistema Nacional de Control Interno (SINACI), Sistema Unificado de Gestión de Pago (SUGEP), para el desarrollo del proceso de las auditorías gubernamentales de ha implementado la</p>	

herramienta TeamMate, con el objetivo de aumentar la productividad y eficacia del auditor.

De igual forma, para robustecer los procesos internos, la institución ha realizado alianzas con instituciones para la interoperabilidad de las informaciones, se tienen acuerdos de con Instituciones como: PNUD, BID, Compras y Contrataciones Públicas, Ministerio de Administración Pública y la Dirección General de Impuestos Internos, y Junta Central. Esta interoperabilidad permite que los procesos de Gestión de Contrato y Autorización de Órdenes de Pago esto permite ahorro en tiempo e información en tiempo real, además de asegurar una adecuada gestión de los proyectos a futuro.

Para la gestión de proyectos la institución cuenta con una política de gestión de proyectos donde se implementan las buenas prácticas recomendadas por el Project Management Institute (PMI), siendo esto gestionado de forma eficiente mediante equipos multidisciplinarios. Gracias a esta metodología se han gestionado proyectos exitosos. La institución cuenta con un portafolio de proyectos alineados al Plan Estratégico Institucional (2021-2024).

Para asegurar las condiciones adecuadas en el trabajo en equipo, la institución cuenta con diferente comité institucional atendiendo a las necesidades de los diferentes órganos rectores, en ese mismo orden, se evidencia reuniones rutinarias

	<p>de las áreas con su equipo y de la Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gestión de Proyecto.</li> <li>• Acta de constitución de proyectos</li> <li>• Acuerdos interinstitucionales de interoperabilidad.</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Para dar a conocer las actividades institucionales a los colaboradores, la institución cuenta con murales informativos, murales digitales (pantallas), correo electrónico institucional, diariamente se emiten boletines informativos a todos los colaboradores.</p> <p>Igualmente se emite trimestralmente la revista institucional que recopila los principales eventos y logros de la institución.</p> <p>La institución valora la comunicación interna en un <b>86%</b>.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Página WEB institucional</a></li> <li>• Revista institucional</li> <li>• Fotos de murales y pantallas</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La CGR cuenta con una política de innovación, un plan de implementación de la innovación y un equipo promotor de la innovación. Además de esto ha realizado la celebración de la innovación realizando 5 capacitaciones dedicadas a promover una cultura de innovación con temas como:</p>	

- Herramientas para innovar
- Desing thinking
- Innovación para lideres
- Lego Serius Play aplicando innovación

La Contraloría General de la República ha sostenido un compromiso con la innovación evidenciado en sus procesos sustantivos, optimizando los mismos en tiempo y recursos, siendo los procesos mejorados los siguientes:

- **Certificación de Cargos**, el mismo obtuvo una mejora continua destacable en el tiempo de respuesta, pasando de tres (3) meses para la entrega de certificación a cuatro (4) hora.
- **Autorización de Órdenes de Pagos**, con la innovación de este proceso busca efficientizar y transparentar pagos que realizan las instituciones. Con la mejora de este proceso la institución ha aumentado la eficiencia operativa, se realizan validaciones automáticas a través de la Integración con las bases de datos de la DGII, TSS, RPE, CAMCOM, SIGEF, Portal Transaccional y el módulo de TRE Contratos. Esta herramienta también permitió unificación de otros sistemas paralelos que utilizaba la institución para llevar a cabo el mismo proceso.

Para mantener retroalimentado a los colaboradores se muestran los avances de los proyectos de

	<p>innovación mediante infografías, videos y lanzamientos instituciones y a través de encuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política/plan de innovación.</li> <li>• Registro de participantes de las charlas/talleres.</li> <li>• Fotografías del evento.</li> <li>• Fotos de los murales</li> <li>• Informes de proyectos automatización de los procesos.</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La institución comunicó su cambio del Plan estratégico Institucional 2021-2024, realizando eventos a nivel interno con los colaboradores y externo mediante un lanzamiento con los grupos de interés.</p> <p>Para cambios en los procesos sustantivos, la institución elabora resoluciones anticipadas y las envía a sus clientes, a la vez realizan entrenamiento para asegurar que las informaciones fueron acatadas correctamente.</p> <p>De igual forma mediante las redes sociales se emiten informaciones relevantes de los procesos y servicios que ofrecen la institución, se emiten nota de prensa, entre otras estrategias de comunicaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de Prensas</li> <li>• Resoluciones NOBACI, Contratos y SUGEP</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se evidencia actuar en consonancia con los objetivos y valores establecidos, la misma cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y realiza planes operativos anuales que les permite alcanzar los objetivos establecidos. De igual forma la institución cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), Comité NOBACI, Comité de Calidad Institucional, Equipo de Innovación, Comité Antifraude, Equipo de Antisoborno y Cumplimiento, entre otros.</p> <p>En el 2024 como todos los años en acompañamiento de la Máxima Autoridad Ejecutiva se celebra el Día Nacional de la Ética Ciudadana, el día de la Innovación, la Semana de la Calidad, entre otras actividades que estimulan la mejora continua, respecto e innovación.</p> <p>La CGR capacita a sus líderes y colaboradores en temas relacionado al empoderamiento, toma de decisiones, liderazgo, calidad e innovación. La misma encabezado los mismos por el Contralor y Subcontralor de la institución.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional pág. 28.</li> <li>• Capacitaciones relacionado a la ética y valores institucionales.</li> <li>• Foto de Celebración del Día Nacional de la Ética Ciudadana.</li> <li>• Capacitación e entrega de certificado de taller de liderazgo y toma de decisiones y empoderamiento.</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La Contraloría General de la República ha implementado una serie de iniciativas a favor de la innovación para esto se ha identificado mediante la resolución interna IN-CGR-RCNCI-2021-02, la Máxima Autoridad Ejecutiva designó la creación del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), con el objetivo de implementar los estándares y políticas de Tecnología de la Información y Comunicación y Gobierno Digital.</p> <p>Procesos de certificaciones de cargos, autorizaciones de órdenes de pagos, certificación de contrato, implementación de las normas básicas de control interno. Más de 22 ministerio y sus dependencias han sido beneficiado con las innovaciones, de igual forma más de 55,650 ciudadanos se han beneficiado con la digitalización de los servicios destinados para ellos.</p> <p>Para contrarrestar cualquier tipo de discriminación y asegurar la igualdad de oportunidades desde la dirección de recursos humanos se realizan reclutamiento y selección del personal, en base a los lineamientos establecidos por el reglamento No.</p>	

524-09 y los diferentes decretos y resoluciones emitidas por el Ministerio de Administración Pública.

De igual forma, la dirección de recursos humanos ha establecido políticas de beneficios para los colaboradores ante estudios, muerte de familiares, maternidad tal y como establece la ley de función pública.

En cuanto a las necesidades individuales de los colaboradores de la institución y circunstancias personales, la institución ofrece el servicio de transportación donde son beneficiados más de 350 colaboradores, este servicio aplica para los colaboradores que trabajan horas extraordinarias.

Para temas de salud física y de familiares la institución cuenta con el beneficio de seguro complementación de distintas ARS, subsidiado por la institución. A la vez se cuenta con una cooperativa disponible para todos colaboradores de la institución.

Como fomento a la salud se realizan campañas preventivas contra enfermedades catastróficas, se cuenta con un banco de sangre a través del Hemocentro disponible para los colaboradores según las pintas donadas.

**Evidencia:**

- Proyecto de Certificaciones de Cargos y SUGEP
- Índice de Control Interno.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución No. IN-CGR-RCNCI-2021-02.</li> <li>• Acuerdo Hemocentro.</li> <li>• Política de Transportación.</li> <li>• Política de Compensación y Beneficios.</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La Contraloría General de la República informa a los colaboradores los resultados claves relacionados con la institución, la misma cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Murales informativos.</li> <li>– Redes sociales.</li> <li>– Correo electrónico institucional.</li> <li>– Se realizan reuniones comité directivo.</li> <li>– Mediante pantallas se comparten videos e infografías institucionales.</li> <li>– Revista institucional</li> </ul> <p>La CGR cuenta con un plan de comunicación interno y externo donde se identifican los temas principales a comunicar y la frecuencia con que se realizará,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista institucional</li> <li>• Fotografía de mural informativo</li> <li>• Infografía de POA y PEI</li> <li>• Infografías institucionales</li> <li>• Boletines diarios.</li> <li>• Plan de comunicación 2024</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación</p>	<p>La institución apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas proporcionando descriptivos de puestos, entrenamientos y capacitaciones en los temas relacionados a las funciones que ejercen.</p>	

<p>oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Para asegurar el cumplimiento de planes y objetivos se elaboran acuerdos de desempeño individual alineado al PEI y POA del área, trimestralmente se les proporciona una retroalimentación y revisión oportuna para lograr los objetivos.</p> <p>De manera grupal se realiza retroalimentación sobre los resultados de las principales estrategias institucionales, mediante talleres, charlas, reuniones entre otras.</p> <p>Para el desarrollo de las tareas, se le han facilitado equipos tecnológicos, espacios físicos adecuados y seguros, para esto se conformó un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Plan de Capacitación 2023</li> <li>• Acuerdo de desempeño.</li> <li>• Fotografía talleres PEI, POA.</li> <li>• Mesa técnica de trabajo en equipo.</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Contraloría General de la República, para motivar, fomentar y potencializar a los empleados, cuenta con un manual de descripción de puesto y manual de organización y función donde se plasman las responsabilidades y competencia que debe tener los colaboradores.</p> <p>Con relación a la delegación de autoridad, la institución cuenta con una estructura organizacional donde se establecen los niveles jerárquicos de la institución donde se quedan delegadas las autoridades.</p>	

	<p>Para las rendiciones de cuenta la institución tiene canales establecidos y niveles jerárquicos para emitir la rendición de cuenta.</p> <p>Para asegurar la continuidad de negocios en cuanto a las delegaciones de autoridad, responsabilidades y competencias y rendición de cuenta, la contraloría cuenta con políticas y procedimientos de suplencia de personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución Estructura Organizacional</li> <li>• Resolución aprobación de manual de organización y funciones.</li> <li>• Manual de descriptivo de puesto.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Para promover una cultura de aprendizaje para que los empleados desarrollen sus competencias, la institución realiza un levantamiento de detección de necesidades de capacitación, establecido en la política de capacitaciones, insumo que permite crear el plan de capacitación y desarrollo institucional.</p> <p>En el 2021, la institución realizó 69 acciones, formativas destinada a los colaboradores de los cuales son impactados 941 colaboradores.</p> <p>En el 2022, la institución realizó 149 acciones, formativas impactando más 1,295 colaboradores.</p> <p>De igual forma la institución cuenta con una política de subsidio para estudios de postgrado dentro de los cuales colaboradores han sido beneficiados.</p>	

	<p>Todas estas acciones han sido ejecutadas con la intención de fortalecer las competencias de los colaboradores relacionadas con su área.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Detección de Necesidades.</li> <li>• Plan de Capacitación y Desarrollo.</li> <li>• Política de Subsidio de Postgrado.</li> <li>• Informe de Plan de Capacitación.</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La Contraloría General de la República, reconocen el esfuerzo que realizan los colaboradores para en el desarrollo de sus funciones a través de una política de reconocimientos a los colaboradores y equipos.</p> <p>Cada uno de los reconocimientos realizados a los directores destacados, desempeño de los colaboradores y por el tiempo de servicio; han sido entregados con la participación de los directores y la máxima autoridad. 720 reconocimientos en total.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de reconocimientos.</li> <li>• Fotografía de los reconocimientos.</li> </ul>	

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución analiza y monitorea las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y las registra en la matriz de partes interesadas, esto planificado desde su Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Para monitorear las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés la institución realiza evaluaciones y levantamiento en las actividades evaluaciones del PEI.</p> <p>Mensualmente se monitorea el Índice de Satisfacción Ciudadana mediante encuesta de satisfacción con un resultado del 97% dada a conocer a todos las partes interesadas a través de los diferentes medios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de monitoreo carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Informe de monitoreo PEI</li> <li>• Resultado de encuesta de necesidades de los grupos de interés.</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Contraloría General de la República mantiene una relación proactiva con las autoridades políticas a través de acuerdos con instituciones como DIGEIG, Dirección General de Compras y Contrataciones, Ministerio de Administración Pública, entre otras instituciones claves.</p>	

	<p>De igual forma la institución se encuentra en revisión de la Ley 10-07, del Sistema Nacional de Control Interno con el objetivo de presentar un anteproyecto que permita eficientizar las funciones de la institución a raíz de los cambios y políticas públicas establecidos en el país.</p> <p>También se mantienen relaciones proactivas con instituciones públicas con la finalidad de fortalecer los procesos sustantivos de Auditoría Interna, Especiales y de Antifraude.</p> <p>En ese mismo orden la institución ha participado de manera proactiva en mesa técnicas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del Desempeño</li> <li>- Burocracia cero</li> <li>- Transformación digital</li> <li>- Equilibrio económico</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interinstitucionales con el MAP, DGCC,</li> <li>• Listado de asistencia para formulación de anteproyecto de revisión de la ley.</li> <li>• Comunicación para formar parte de mesa técnica de equilibrio económico, burocracia cero, transformación digital, evaluación del desempeño.</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Desde el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se evidencia un vínculo con las políticas</p>	

	<p>públicas relevantes identificadas desde la formulación de este,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta del MEPyD certificando la alineación del PEI con las políticas públicas.</li> <li>• Matriz PEI 2021-2024, vinculadas a las políticas públicas PEI 2021-2024, Pág. 9-11</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El desempeño de la CGR se encuentra alineado a las políticas públicas, las cuales alinean el desempeño de la institución. Las mismas se monitorean periódicamente según los lineamientos establecidos por los distintos Órganos Rectores. El desempeño de la institución se reporta a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Desempeño físico-financiero a la DIGEPRES;</li> <li>– Desempeño en las metas del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) del MEPyD;</li> <li>– Desempeño de la institución en los productos del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública y Financiera de la República Dominicana y la movilización de los recursos nacionales (PROGEF) del Ministerio de Hacienda.</li> <li>– Alianza BID fondos de transparencia.</li> </ul> <p>Alineado a esto la Contraloría reunió más de mil auditores internos para trazar las pautas de controles internos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>• Registro de participantes auditores internos</li> <li>• Programación Indicativa Anual de la DIGEPRES;</li> <li>• Reporte trimestral de ejecución física-financiera</li> <li>• Reporte de avances del PROGEF</li> <li>• Noticia alianza BID.</li> </ul>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Se evidencia que la Contraloría General de la República, ha realizado acuerdos interinstitucionales con la finalidad de fortalecer las capacidades técnicas de la institución, dentro de las cuales podemos mencionar: Instituto de Auditores Públicos.</p> <p>Para el 2023, en mira del fortalecimiento del sistema de control la institución tiene intención de firmar acuerdo con instituciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Superintendencia de banco</li> <li>– Superintendencia de mercado de valores</li> <li>– Procuraduría especializada en la Persecución de la Corrupción Administrativa (PEPCA)</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma de convenio interinstitucionales.</li> </ul>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales de las cuales podemos mencionar las siguientes:	

	<p>En el 2023, la Contraloría continuó el Programa Contralor Estudiantil con la finalidad de que los estudiantes conozcan de cerca las operaciones de la entidad rectora del Control Interno.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía de actividades.</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Desde la planificación estratégica institucional 2021-2024, la Contraloría ha establecido un objetivo estratégico de Diseñar un programa para posicionar la imagen institucional e incrementar nuestro valor en la prevención de la corrupción, mismo cuenta con dos iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Implementar Programa Contralor Estudiantil: educación básica, media y universitaria. Con esta iniciativa más de 256 estudiantes han sido impactado con este programa, recibimos la visita del politécnico Hermanas Mirabal, Colegio Loyola, Politécnico Pilar Constanzo, Politécnico Nuestra Señora del Perpetuo Socorro, y el Centro de Educación Integral Carmen Oneida Cruz Eduardo de Nagua.</li> <li>– Implementar el Plan de Campañas de promoción de la institución. Esta iniciativa cuenta con dos (2) indicadores estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Incrementar el posicionamiento del CGR a nivel nacional como institución pública.</i></li> </ul> </li> </ul>	

- *Incrementar la presencia en las redes sociales.*

La Contraloría General de la República, promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, la misma es ejecutada mediante la dirección de comunicaciones. Mediante notas de prensa y noticias en las redes sociales de la institución, promoviendo conciencia sobre:

- Lucha contra la Corrupción
- Conformación de mesa redonda para nutrir a la ciudadanía de informaciones de interés.
- Sensibilización sobre la lucha contra el cancel de mama.
- Campaña informativa conoce las atribuciones de la Contraloría General de la República
- Estadísticas instituciones disponibles en el portal de transparencia.
- Publicaciones de informes de ejecución del gasto aprobado.
- Publicación preliminar pagos con cheques.

En ese mismo orden a nivel de reconocimiento la Contraloría recibió un reconocimiento por promover la reducción considerable de la corrupción y el soborno en todas sus formas y crear niveles institucionales eficaces y transparentes para la rendición de cuentas, lo que conecta con el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS-16 referido a la paz, la justicia e instituciones sólidas.

**Evidencia:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noticias</li> <li>• Foto entrega de reconocimiento lucha contra la corrupción y soborno.</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

**Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.**

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora									
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>La Contraloría General de la República ha identificado las condiciones para alcanzar los objetivos estratégicos, definiendo iniciativas e indicadores estratégicos plasmado en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>En el procedimiento de formulación y evaluación del Plan estratégico institucional, se establece la realización de un análisis periódico del aspecto situacional y del contexto (interno y externo). En este sentido, en marzo 2023, se llevó a cabo la evaluación intermedia del plan estratégico Institucional 2021-2024, con la participación de la máxima autoridad, directivos, colaboradores y partes interesadas, y se actualizó el análisis FODA de la institución obteniendo los siguientes resultados:</p> <table border="1" data-bbox="743 1276 1262 1386"> <thead> <tr> <th colspan="3">ANÁLISIS FODA</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Actual</th> <th>Propuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>F</td> <td>6</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	ANÁLISIS FODA				Actual	Propuesta	F	6	17	
ANÁLISIS FODA											
	Actual	Propuesta									
F	6	17									

O	11	23
D	15	11
A	11	14

Del mismo modo se realizó la actualización del análisis del contexto (PESTEL), desde el punto de vista; políticos, económico, social, tecnológico, medio ambiental y legal, obteniendo como resultado la matriz robustecida con los aspectos legales entorno a la norma ISO-9001: 2015, la cual está siendo evaluada a través de una consultoría para la implementación del Sistema de Gestión de calidad.

Para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 fue elaborado los términos de referencias (TDR) en el cual se contempla la contratación de una consultoría como el objetivo de brindar acompañamiento durante este proceso, para formular y realizar la actualización del marco estratégico, el diagnóstico situacional y el análisis de contexto (PESTEL).

**Evidencia:**

- Informe de Evaluación Intermedia PEI 2021-2024
- Matriz de levantamiento FODA Actualizar
- Matriz de levantamiento PESTEL
- Procedimiento de formulación y evaluación del Plan estratégico institucional.
- TDR para formulación del PEI 2025-2028.

2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

Están identificados los grupos de interés, en una matriz donde se plasman las necesidades y expectativas. En el 2024 fue actualizada, donde se

identificó el nivel de impacto e influencia de cada parte interesada a los fines de priorizar sus necesidades y expectativas según la criticidad que representan.

A los fines de fortalecer los planes estratégicos y operativos y proyectos institucionales, durante las jornadas de formulación y evaluación, se involucran a los grupos de interés, quienes expresan sus necesidades y expectativas de cara al plan en cuestión.

Como resultado de esto, se tomó en cuenta la opinión de dichas partes, expresadas a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción externa a 150 usuarios, sobre los servicios de la institución permitiendo fortalecer el diagnóstico de situación para la posterior formulación del proyecto cultura de servicio, realizando una muestra de 20 evaluaciones de los siguientes servicios:

- Autorizaciones de órdenes de pago
- NOBACI
- Certificaciones de Cargo
- Capacitaciones en la Escuela Nacional de Control Interno
- Auditoría de procesos Internos

Anualmente se aplica una encuesta de grupos de interés, donde se realiza un levantamiento de la percepción que tienen las instituciones a las que se les brinda el servicio.

**Evidencia:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Grupo de Interés 2023-2024</li> <li>• Informe de Resultado de Encuesta de Satisfacción. 2023 y corte al T I-2024.</li> <li>• Informe de diagnóstico proyecto cultura de servicio fase I.</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La Contraloría General de la República analiza la reforma del sector público que les concierne.</p> <p>En la <b>Estrategia Nacional de Desarrollo</b> se nos vincula al objetivo 1.1 y su línea de acción 1.1.1.3, <i>Fortalecer el sistema de control interno y externo</i> y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública, como medio de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del gasto público. Para asegurar el cumplimiento de esta acción la Contraloría ha definidos dos ejes estratégicos en un Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Primer eje “<b>Fortalecimiento del Sistema Nacional de Control Interno</b>”, este cuenta con los siguientes objetivos estratégicos:</p> <p><b>Aumentar la cobertura y puesta en funcionamiento de las Unidades de Auditoría Interna.</b></p> <p>Durante el año 2023, la Contraloría General de la República amplió su presencia en las distintas instituciones, mediante la instalación de dieciocho (18) Unidades de Auditoría Interna (UAI). Al cierre del año 2023, se cuenta con 270 UAI, segregadas de la siguiente manera:</p>	

Clasificación Institucional	Cantidad de UAIs apertura das en 2022	Cantidad de UAIs apertura das en 2023	Total de UAIs instaladas
Instituciones Públicas Del Gobierno Central	13	13	131
Instituciones Públicas Descentralizadas	3	2	106
Instituciones De La Seguridad Social	0	0	6
Empresas Públicas No Financieras	n/a	3	24
Instituciones Públicas Financieras No Monetarias	n/a	0	3
Total	n/a	18	270

**Diseñar e implementar un modelo de gestión integral de riesgos normas y controles aplicables para fortalecer el control interno**

La Contraloría General de la República como Órgano Rector del Control Interno emite las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de primer y segundo grado, las cuales representan la base del control normativo y de proceso, sobre la cual se sustentan los pilares del control previo y control fiscalizador que componen el Sistema Nacional de Control Interno.

En el año 2023 fueron asesoradas 191 instituciones y 75 municipales, unas 20 instituciones más que en 2022 en la que se llegó a asesorar a 171 instituciones para la implementación de las NOBACI. En ese mismo orden, en el 2023 se realizaron 2,043 visitas de acompañamiento técnico y en el 2022 unas 1,810 con la participación de 9,341 funcionarios representantes de las distintas entidades, alcanzando más de 3,000 colaboradores en comparación con el 2022.

Como parte del desarrollo de este objetivo estratégico la institución ha puesto en funcionamiento el nuevo Índice de Control Interno (ICI) el mismo permite autoevaluar prácticas de control interno y a partir de ellas identificar oportunidades de mejora en pro del logro de los objetivos institucionales.

El ICI Mide la capacidad de la entidad pública de contar con una serie de elementos clave de la gestión, cuyos controles asociados son evaluados de forma permanente, con niveles de autoridad y responsabilidad definidas a través de las líneas de defensa, orientadas a la prevención, control y gestión del riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua. Este Índice mide tres (3) indicadores, a saber:

- Indicador 1: Diseño y documentación del sistema de Control Interno.
- Indicador 2: Eficacia del sistema de control interno.
- Indicador 3: Resultados y Seguimiento de Auditorias.

Para la implementación se realizó un piloto con 21 instituciones, en conjunto con 65 encargados y auditores de las UAI. Al cierre del 2023, se logró evaluar en ICI a 84 instituciones.

**El segundo eje Estratégico Fiscalización de los Recursos Públicos y Antifraude**, este cuenta con dos (2) objetivos estratégicos:

**Fiscalizar las instituciones que reciben, recaudan y ejecutan recursos públicos con un enfoque basado en riesgos.**

Para el desarrollo de este objetivo estratégico la Contraloría fortaleció la estructura de la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección de Auditoría Especiales e Investigación dotándola de recursos humanos, tecnológicos y capacitaciones técnicas para la realización de auditorías internas.

En adición a esto, principalmente en las instituciones del Estado durante el 2023 la Contraloría publicó treinta y ocho (45) informes auditorías de enfoque general a través del portal institucional. La divulgación de estos informes no solo fortalece la supervisión y control de los recursos del Estado, sino que también promueve la responsabilidad y la eficiencia en la administración pública.

La Contraloría está jugando un papel de gran importancia, por lo que la institución ha reforzado e incrementado su cuerpo de auditores para dar más cobertura al control interno.

Así mismo, como veedor del control interno, realiza una exhaustiva fiscalización de los recursos públicos a través de las auditorías de calidad, cumplimiento y análisis financieros garantizando la austeridad y buen uso de los recursos asignados a las instituciones del Estado.

- **Detectar, investigar y detener casos de corrupción administrativa, con énfasis en labores preventivas.**

Para el lograr este objetivo la Contraloría ha diseñado e implementado una Unidad de Antifraude con un enfoque de investigación de denuncias de antifraude y prevención del fraude, esta unidad ha sido de soporte para las investigaciones que ha realizado Procuraduría Especializada de Persecución de la Corrupción Administrativa.

Durante el 2023 recibió 29 casos de investigación de las cuales se detectaron maniobras fraudulentas en 21 expedientes, 6 informes de identificación de riesgo y nueve 9 informes de recomendación de prevención en apoyo a la Procuraduría especializada de Persecución de la Corrupción Administrativa (PEPCA), evidenciando así el compromiso y la efectividad en la gestión de la Contraloría General de la República.

En adición, con el compromiso de dar cumplimiento a las normas ISO 37001:2016 Sobre el antisoborno, por designación de la máxima autoridad, se crea la figura de oficial de cumplimiento con el objetivo de implementar el sistema de gestión antisoborno y

	<p>fortalecer la integridad y la transparencia en los servicios, procesos.</p> <p>Todas estas acciones llevaron a la Contraloría a ser reconocida por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD) promover la reducción considerable de la corrupción y el soborno en todas sus formas y crear niveles institucionales eficaces y transparentes para la rendición de cuentas, lo que conecta con el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS-16 referido a la paz, la justicia e instituciones sólidas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional pág. 9-12; 33-35.</li> <li>• Foto Reconocimiento MEPYD.</li> <li>• Informe de logros 2023</li> <li>• Designación de oficial de cumplimiento</li> <li>• Informes</li> </ul>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la institución realizó un análisis FODA tomando en cuenta las diferentes áreas de la institución y los grupos de interés, este levantamiento permitió, durante el ejercicio de formulación del PEI que la institución realizará la promesa de valor a sus clientes/ ciudadano:</p> <p>Para la Valoración y Administración de Riesgo y oportunidades la institución cuenta con una política de gestión de riesgo y oportunidades, en una matriz se identificaron los riesgos y oportunidades asociados a los procesos que afectan o potencializan</p>	

	<p>al logro de los objetivos estratégicos, los mismos son monitoreados y evaluados por la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de Resultado análisis FODA.</li> <li>• Plan estratégico Institucional Pág. 31</li> <li>• Política de Gestión de Riesgo</li> <li>• Informe de Evaluación de la Gestión de Riesgo.</li> <li>• FODA actualizado</li> <li>• Matriz de riesgos y oportunidades a los procesos</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La Contraloría General de la República traduce su misión, visión en objetivos estratégicos a largo y mediano plazo, estos plasmados en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, este cuenta con 10 objetivos estratégicos, 48 iniciativas estratégicas y 23 indicadores estratégicos.</p> <p>De igual forma se traduce la misión y visión mediante planes operativos anuales (POA) en base a las prioridades y las estrategias nacionales, para el POA del 2023 se identificaron 117</p>	

iniciativas/productos y 432 actividades, divididas por ejes estratégicos y a su vez vinculado al objetivos e indicadores estratégicos.

Estos objetivos e indicadores estratégicos son monitoreado de forma mensual, trimestral, semestral y anual.

Entre el 2023 y 2025 se han realizado ajustes a los fines de poder garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos que responden al marco estratégico institucional.

- Designación de personal exclusivo para seguimiento a la PE.
- Elaboración de informes semestrales de evaluación del PEI- los cuales son socializados o difundidos a los directivos y a los colaboradores.
- Elaboración de dashboard o tableros infográficos, para hacer más atractiva y dinámica la información relativa a los objetivos.
- Se ha mejorado los criterios de evaluación del cumplimiento del POA, para garantizar un mayor peso al logro de las metas del POA.
- Se garantiza el alineamiento entre el PEI y POA, estableciendo como políticas la creación en los POAs, de los indicadores estratégicos.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Citar ejercicio realizado de evaluación Intermedia de PEI donde se evaluó la misión, visión y valores, y se establecieron prioridades estratégicas de la institución.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024 pág. 31-63.</li> <li>• POA 2023.</li> <li>• Informe de resultado POA 2022.</li> <li>• Informe de resultado POA 2023.</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que tanto como para la formulación, como a la evaluación intermedia del Plan estratégico Institucional se involucraron a los grupos de interés, para identificar su expectativas y necesidades se le remitió vía correo electrónico una matriz de necesidades con la finalidad de que estas sean cubierta en el PEI 2021-2024. En este proceso participaron instituciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ministerio de Administración Pública;</li> <li>– Dirección General de Presupuesto;</li> <li>– Dirección General de Compras y Contrataciones;</li> <li>– Tesorería Nacional;</li> <li>– Ministerio de Economía, Planificación y desarrollo (MEPYD);</li> <li>– Cámara de Cuenta;</li> <li>– Dirección General de Contabilidad Gubernamental;</li> <li>– Ministerio de Hacienda.</li> </ul>	

	<p>De igual forma para la revisión del plan estratégico Institucional fueron involucrado los grupos de interés. Sus necesidades y expectativas se monitorean mediante una matriz.</p> <p>De igual forma en la encuesta de satisfacción ciudadana se toman en cuenta los grupos de interés, estos resultados son alineados a la estrategia y mejora continua que desarrolla la institución. Por tanto, para el 2023 se obtuvo un 97% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de invitación a los grupos de interés</li> <li>• Matriz FODA</li> <li>• Matriz de grupos de interés y partes interesadas</li> <li>• Informe Índice de Satisfacción Ciudadana. 2023 y T I-2024</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>En el 2023, se implementó el programa “Voluntario Contraloría” con la finalidad de realizar actividades a favor de medio ambiente, sociocultural y responsabilidad social con impacto de los grupos de interés. Se cuenta con un programa de responsabilidad social. Luego de la firma del acuerdo con el ministerio de la mujer y puesta en vigencia de una política de Genero se estarán realizando actividades que integran este elemento.</p> <p>Se realizó la Jornada de Salud mediante un acuerdo con Homocentro para donaciones de sangre voluntaria por parte de los colaboradores, las cuales</p>	

serían utilizadas ante situaciones de emergencia de salud por parte de los colaboradores y se impartió la charla “Donar sangre salva vidas” para motivar a los interesados también, se realizaron sobre jornadas de vacunación, evaluaciones para detectar la presencia del COVID 19, Jornada de capacitación en prevención contra el cáncer de mama, en esta actividad en coordinación con el Servicio Nacional de Salud (SNS) .

Se evidencia que en el 2023 se realizaron forestaciones en la provincia Monseñor Nouel. En la primera jornada, se plantaron dos mil quinientas 2,500 plantas diversas, distribuidas en aproximadamente 5 mil tareas en el municipio de Maimón, con la participación de alrededor de 100 colaboradores. En la segunda jornada, denominada "Sembrando Esperanzas", se sembraron mil doscientos 1,200 arbustos de caoba criolla en la localidad Palero Arriba del municipio Bonao, en la cual se sumaron 95 colaboradores.

Fue realizada la Jornada de limpieza de costas en la Playa Manresa, Rompeolas, como parte integral de los esfuerzos para preservar y proteger los recursos naturales. En esta actividad fueron retiradas 1,707 libras de residuos y contamos con la participación de más 100 empleados.

Estas actividades reflejan el compromiso con la conservación del medio ambiente y la participación comunitaria en la promoción de la sostenibilidad.

Se evidencia donaciones, se realizó una jornada de donación voluntaria de alimentos por parte de los colaboradores de la institución.

En otro orden se evidencia que la institución cuenta con equipo deportivos, comité de seguridad y salud ocupacional.

Se realizó la donación de corazones a los niños con cáncer con 166 contribuciones totales del programa Facci.

Se ha desarrollado el programa Contralor Estudiantil, el cual liceos, politécnicos y universidades tienen la oportunidad de conocer cuál es la misión y visión de la institución. Además, realizan un recorrido por las áreas donde se les presenta cuáles son las funciones principales de cara a cumplir con la misión y visión de la institución.

Al 2024 se han impactado hasta el momento más de 300 alumnos de 4 entidades educativas.

**Evidencia.**

- Plan Estratégico Institucional 2021-2024 pág. 37.
- Reporte del programa Contralor Estudiantil.
- Fotografía Programa Contralor Estudiantil.
- Acta Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Fotos de los voluntariados.
- Fotos de donativos
- Reporte FACCI

<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La Contraloría asegura de disponibilidad de recursos para la implementación efectiva de su PEI y POA, formulando anualmente según los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) el presupuesto institucional, a la vez elabora el Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas este alineado a los proyectos, productos e iniciativas contemplado en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Anualmente se realiza el Plan Anual de Compras y Contrataciones con los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto y por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas. El mismo es un componente que se le da seguimiento y monitoreos con relación al POA. Pues las actividades deben estar alineadas a la planificación.</p> <p>El presupuesto de la Contraloría General para el año 2024 fue aprobado mediante la Ley No. 345-21. En el 2023 se concluyó con una ejecución del 92% otorgada por la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>Actualmente la institución cuenta con un nivel de cumplimiento del IGP de 93% mejorado la formulación del PACC, el seguimiento para su ejecución y el monitoreo incluyéndolo en las mediciones de efectividad del POA.</p> <p>En cuanto a la gestión de compras La Dirección Administrativa y Financiera apoyada por la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza cada año la planificación de las compras y contrataciones</p>	

	<p>de bienes, servicios y obras, a partir del Plan Operativo Anual. Todo este proceso se realiza conforme al cumplimiento de la Ley No.340-06 de Compras y Contrataciones, y sus modificaciones en la ley No, 449 -06.</p> <p>Durante el 2023, se adjudicaron 218 procesos de compras, de los cuales 123 correspondieron a compras por debajo del umbral, 85 compras menores, 2 procesos de excepción, 3 comparación de precios y 5 licitaciones públicas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional 2023</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023</li> <li>• Políticas y procedimientos de la Div. De Compras y Contrataciones</li> <li>• Memoria Institucional 2022, pág. 35-40.</li> <li>• Informe de Compras y Contrataciones. 2023</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Mediante el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se plasman las estrategias institucionales y mediante el Plan Operativo Anual se establecen las prioridades vinculadas al PEI, en esta cada área de la estructura organizacional cuenta con un Plan Operativo Anual aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva y el director de Planificación y	

Desarrollo. Cada área es responsable de ejecutar los productos e indicadores asignados.

Para realizar el POA se cuenta con un procedimiento de formulación y uno de seguimiento y monitoreo donde se dictan los lineamientos.

La institución cuenta con un mapa de proceso institucional y una política de gestión de proyectos. El portafolio de proyectos de la Contraloría General de la República para el año 2023 está compuesto por seis (6) proyectos de impacto, orientados a mejorar la eficiencia de sus procesos, a través de la digitalización de los servicios, simplificación de trámites, fortalecimiento de alianzas estratégicas y la innovación.

Con la metodología de gestión de proyectos actualmente la CGR desarrolló un repositorio web para consulta de documentos controlados; la implementación del proyecto de Cultura de Servicio en su Fase inicial; implementación del sistema SUGEP, el Índice de Control Interno (ICI), entre otros.

**Evidencias:**

- Procedimientos de Formulación seguimiento y monitoreo de POA,
- Política de Gestión de Riesgo.
- Mapa de proceso Institucional 2023
- Portafolio de Proyectos 2023
- Acta de proyecto de Repositorio Web

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de constitución del Proyecto de cultura de servicio fase I.</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Mediante la formulación del Plan Operativo Anual se elaboran los planes y tareas que deben ejecutar cada una de las áreas de las instituciones.</p> <p>Cada POA de cada área este asociado a un eje estratégico, un objetivo estratégico que a su vez se vincula con un productos o iniciativa estratégica las cuales contienen sus respectivos indicadores estratégicos.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, este cuenta con 10 objetivos estratégicos, 48 iniciativas estratégicas y 23 indicadores estratégicos.</p> <p>De igual el Planes Operativos Anuales (POA) en base a las prioridades y las estrategias nacionales, para el POA del 2023 150 productos, divididos por 4 ejes estratégicos y a su vez vinculado al objetivo e indicadores estratégicos.</p> <p>Con la finalidad de ver el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos se realizan: seguimientos mensuales; monitoreos trimestrales, y evaluaciones semestrales y anuales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024 pág. 31-63.</li> <li>• Procedimiento de formulación, seguimiento y monitoreo de POA.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2023 y 2024.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe resultado anual POA 2023</li> </ul>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La Contraloría General de la República una vez formulado su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, comunicó y socializó su marco estratégico institucional a sus empleados y otras partes interesadas. Está dividido en etapa:</p> <p>En una primera etapa, se realizaron jornadas internas de socialización con todos los colaboradores en 25 encuentros en el Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI) con la participación de más de 600 colaboradores.</p> <p>En la segunda etapa se realizó un acto de lanzamiento en el cual participaron grupos de interés (ministros, viceministros, directores generales), contando con la participación de la Dirección General de presupuesto, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Cámara de Cuenta, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Obras Pública, de las principales instituciones del gobierno central y descentralizado. Este acto contó con la presencia del presidente Luis Afínador Corana. En total participaron 102 personas.</p> <p>Mediante murales informativos, correos internos, divulgamos la misión, visión y valores, en cada una de las instalaciones de la institución.</p>	

	<p>En la inducción de personal entregamos brochure donde resaltamos la misión visión y valores.</p> <p>Al inicio de las presentaciones en relación con temas de calidad.</p> <p>A través de su política de comunicación interna y externa, se comunican eficientemente los objetivos, las estrategias, planes/tareas.</p> <p>En el 2024 se comunicaron los resultados obtenidos de la evaluación anual del PEI correspondiente al periodo 2022-2023, con la participación de las partes interesadas.</p> <p>En el realizó 2023 se realizó el taller de evaluación intermedia del PEI para comunicar los avances obtenidos durante el período 2021-2022 y donde se establecieron las bases para identificar y evaluar los aspectos actuales en su marco estratégico institucional a los colaboradores y grupos de interés, contando con la participación de la Dirección General de presupuesto, Dirección, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Cámara de Cuenta, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, y el Banco interamericano de Desarrollo. en total participaron 59 personas.</p> <p>A través de su política de comunicación interna y externa, se comunican eficientemente los objetivos, las estrategias, planes/tareas.</p>	
--	--	--

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual POA 2023</li> <li>• Informe de evaluación intermedia 2023</li> <li>• Fotos de las presentaciones de POA 2023 y 2024</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo y evaluación periódica de los logros de la institución realizando trimestralmente talleres de resultados de los POA, por direcciones, en el mismo cada director es responsable de presentar sus resultados en presencia de la máxima Autoridad ejecutiva.</p> <p>Estos resultados son producto de los seguimientos y monitoreos que se realizan en modalidad virtual y presencial.</p> <p>Durante el 2023 la institución logró alcanzar una efectividad promedio del 96% en la ejecución de las actividades planificadas en el marco del Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de monitoreo 2023</li> <li>• Foto de talleres de resultados</li> <li>• Registro de participantes talleres de resultados. Presentaciones de resultados POA 2023</li> <li>• Informe de resultado anual POA 2023</li> <li>• Reporte de seguimiento mensual</li> </ul>	

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Desde el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la Contraloría trazó un <b>eje estratégico 3</b> orientado a la <b>“Excelencia Operativa”</b> este a través de su objetivo estratégico 3.1 <b>Eficientizar los procesos de la Institución para mejorar la oportunidad de fiscalización integral y la experiencia de los usuarios, a través de la innovación y la mejora continua.</b> Ha identificado las necesidades y posibles cambios a través de la innovación mediante el uso de la tecnología.</p> <p>En el 2023, la institución implemento 4 herramientas tecnológicas que permitieron mejorar la operatividad institucional, dentro de estas podemos mencionar:</p> <p><b>Desarrollo del Sistema Electrónico de Registro de firmas de funcionarios Autorizados (Serfi)</b></p> <p>Con la finalidad de desarrollar e implementar mejoras significativas, enfocadas en aumentar la eficiencia operativa a través de la digitalización de documentos que se remiten, a inicios de marzo del 2023, la Contraloría General de la república inició el desarrollo de una aplicación tecnológica que optimizará los procesos de registro, actualización y validación de las firmas de los funcionarios, específicamente en los procedimientos relacionados con el registro de contratos y autorizaciones de órdenes de pago.</p>	

Para la implementación del nuevo sistema de registro de firma se ejecutó un piloto en 15 instituciones del estado piloto:

1. Contraloría General de la República (CGR).
2. Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI).
3. Dirección General de Presupuesto (Digepres)
4. Ministerio de Hacienda (Deuda Pública)
5. Tesorería Nacional
6. Oficina Nacional de Estadísticas (ONE)
7. Dirección General de Contabilidad Gubernamental (Digecog)
8. Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)
9. Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia (INAIPI)
10. Ministerio de Deportes y Recreación
11. Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
12. Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
13. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
14. Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (Idoppril)
15. Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (Infotep).

Al concluir el año 2023, se presentó como resultado del plan piloto una reducción en el registro de firmas de funcionarios obteniendo una respuesta promedio de 25 minutos desde el envío de la solicitud. Este proyecto ha logrado con éxito la

implementación del nuevo sistema de registro de firmas de funcionarios.

### **Implementación de la Firma Digital como Órgano Rector y Unidad Ejecutora**

A finales del mes de noviembre 2023 se inició el plan piloto con 4 instituciones; Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA), Ministerio de Turismo (MITUR), Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en donde se busca implementar la firma digital en los procesos de contrato, autorizaciones de pago y certificación de cargo, esto con el objetivo de buscar soluciones innovadoras y seguras para agilizar y fortalece la gestión de documentos en la administración pública.

### **Implementación plataforma Web Sistema de Gestión Documental**

A través de esta plataforma, la institución implementa un sistema integral de control documental que engloba la totalidad de los procesos y documentos aprobados. Este tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia mediante las consultas ágiles y veraz de los procesos institucionales. La integración de esta herramienta no solo busca agilizar el acceso a la información relevante, sino también establecer un marco robusto para la gestión documental, asegurando la coherencia y seguridad en el control de la documentación institucional.

**Implementación plataforma educativa virtual y relanzamiento de la Escuela Nacional de Control Interno (ENCI)**

Con el propósito de fortalecer y automatizar los programas de capacitación existentes, en el mes de noviembre 2023 se inició el levantamiento de información a través de una consultoría, para elaborar carpetas docentes para cursos de Primer Nivel en Control Interno, Control Previo, Auditoría Interna, Auditorías Especiales y Antifraude.

Este busca desarrollar diversos módulos o secciones interactivas, además de soportar el ingreso simultaneo de múltiples usuarios en distintos roles. Durante el período abril-junio instaló la plataforma educativa tecnología para la impartición de capacitaciones virtuales.

Prácticas para ser desarrolladas en las clases virtuales con presencia del profesor. Esta plataforma contará con un módulo para la ciudadanía en general que necesite conocer del Sistema Nacional de Control Interno (SINACI).

Como resultado de la implementación de la plataforma, contará con:

- Diseño curricular de cada módulo.
- Esquema gráfico global del contenido.
- Estructura de contenidos.
- Matriz de planificación.
- Material para participantes
- Material para facilitadores
- Evaluaciones
- Exámenes virtuales con tiempos cortos establecidos

	<p>– Prácticas para ser desarrolladas en las clases virtuales con presencia del profesor.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participante capacitaciones plataforma educativa ENCI</li> <li>• Fotos de acuerdo con instituciones del sistema (SERFI).</li> <li>• Captura del sistema de gestión documental</li> <li>• Captura de participantes del lanzamiento del sistema de gestión documental</li> </ul>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Como cultura impulsora por la innovación la Contraloría planifica cada año la realización de intercambios de buenas prácticas con distintas instituciones. En el 2024 se realizaron 7 benchmarking y en el 2023 se realizaron 4 con empresas privadas e instituciones públicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ministerio de Industria Comercio y Mipymes (MICM)</li> <li>2. SENASA</li> <li>3. Banco Popular</li> <li>4. Banco del Reservas</li> <li>5. Dirección General de Compras y Contrataciones</li> <li>6. Instituto de Aviación Civil,</li> <li>7. INESPRES</li> <li>8. Empresa Helados Bón</li> <li>9. Ministerio de Hacienda.</li> <li>10. Contraloría de Chile.</li> <li>11. Contraloría de Colombia</li> </ol> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de benchmarking</li> <li>• Fotos de eventos.</li> <li>• Registros de participantes</li> </ul>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Se evidencia la definición de políticas de innovación la cual fue difundida a los grupos de interés relevantes de la institución a través de correo institucional, también fue comunicado a través de la circular IN-CGR-CIR-2024-002 del Sistema Electrónico de Registro de firmas de funcionarios Autorizados (Serfi) a los grupos de interés a través de la plataforma institucional. Además de los resultados de la organización a los grupos de interés relevantes.</p> <p><b>Evidencias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Innovación</li> <li>• Correo de difusión de la política</li> <li>• Circular IN-CGR-CIR-2024-002 del Sistema Electrónico de Registro de firmas de funcionarios Autorizados (Serfi)</li> <li>• Publicación en redes sociales.</li> </ul>	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>Mediante la gestión de ideas innovadoras para el desarrollo y fortalecer la cultura de calidad e innovación de los colaboradores, la CGR celebró la primera semana de la calidad e innovación iniciando desde el 27 al 30 de noviembre, contando con la presencia del señor Contralor, expertos internacionales, colaboradores de las distintas áreas, con la especial de las diferentes partes interesadas.</p>	

En esta se expusieron diferentes charlas y paneles con invitados nacionales e internacionales, exponiendo temas sobre;

- El estado del Arte del Control de calidad en la Auditoría Interna
- Liderando en tiempos de cambios
- Indicadores Claves de Desempeño KPI: Herramienta para la medición del impacto de la Gestión de la Calidad
- Inteligencia artificial aplicada a las auditorías gubernamentales
- Gestión de auditorías gubernamentales como proyectos ágiles
- Resiliencia y Continuidad de negocio
- Liderazgo y gestión del cambio
- Gestión de proyectos complejos
- Servicio al cliente y experiencia de usuarios
- Desafíos y beneficios de un sistema integrado en calidad, antisoborno y cumplimiento
- Metodología DMIC
- Gestión de proyectos complejos

También se impartieron talleres sobre Lego Serious Play aplicado a calidad, control interno, innovación y antifraude, de servicio al cliente y experiencia de usuarios y risoterapia, logrando impactar a más de 300 colaboradores y grupos externos con la finalidad de promover la innovación y la calidad en los procesos institucionales.

Para promover las ideas innovadoras se ha creado una política de innovación, un plan de innovación y un equipo promotor de la innovación y calidad en la institución. En este plan se contemplan entrenamientos para la generación de ideas y la evaluación de estas, además de contar con un buzón de innovación en donde los colaboradores pueden registrar las ideas innovadoras u alguna innovación realizada en sus áreas a los fines que esta pueda ser compartida con otras áreas internas para el intercambio de buenas prácticas.

Mediante la gestión de proyecto se evidencia las ideas de innovación para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

Estos proyectos son:

- Certificaciones de cargos
- Team MATE
- SUGEP
- Gestión de Recursos Humanos

#### • **Implementación de la Cultura de Servicio Experiencia del Cliente Fase I**

Durante el año 2023, se inició el desarrollo de este proyecto, el cual busca establecer estándares de servicio y que los mismos se conviertan en una cultura entre los colaboradores de toda la institución. Con miras de implementar un contact center único en la institución, establecer las métricas y herramientas tecnológicas necesarias

para lograr los objetivos de calidad que permitan brindar a los clientes una experiencia memorable.

La implementación de este proyecto pretende alcanzar las siguientes mejoras:

**Aumento de la satisfacción del usuario:** Al contar con un registro de las interacciones con los usuarios y poder medir su satisfacción, se podrán identificar oportunidades para mejorar la experiencia del usuario.

**Mayor eficiencia en el servicio al usuario:** esto debido a que un sistema CRM permite automatizar procesos y ayuda a reducir el tiempo de respuesta. Mejorar la imagen externa e interna de la calidad humana y efectividad de los servicios brindados.

Durante esta etapa, en colaboración con una empresa consultora, realizamos un diagnóstico exhaustivo de la situación actual de la Contraloría General de la República en términos de atención al cliente. Se evalúan los estándares de servicio, la calidad y la experiencia del cliente durante su interacción con la institución, estableciendo así un punto de partida sólido para la implementación.

A finales del 2023 se logró culminar con la Fase I del proyecto, que abarcó y se realizó el lanzamiento dicha iniciativa a todos los colaboradores mostrando los resultados obtenidos del diagnóstico realizado y los pasos a seguir para el inicio de la segunda fase del proyecto.

	<p>Ya en el 2024 se inició con las mesas de trabajo para la elaboración de los planes de mejora que permitan el cierre de las brechas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos semana de la calidad e innovación</li> <li>• Registro de participantes</li> <li>• Cronograma de actividades realizadas</li> <li>• Difusión en redes sociales de la semana de la calidad</li> <li>• Convocatorias /invitaciones enviadas a grupos de interés</li> <li>• Informe de diagnóstico cultura de servicio</li> <li>• Registro de participantes lanzamiento de cultura de servicio</li> <li>• Registro de participante de socializaciones con la consultora</li> <li>• Fotos del lanzamiento</li> <li>• Evidencia de transmisión vía teams</li> <li>• Convocatoria de correo enviadas/campaña de expectativa</li> <li>• <a href="#">Informe de resultados de la medición de la satisfacción del servicio</a></li> </ul>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Mediante el Presupuesto Institucional, la institución asegura la disponibilidad de los recursos Necesarios para la implementación de los cambios planificados, siguiendo los lineamientos de los órganos rectores, estos contemplado en el PACC, a través de la gestión de proyectos. Alineado al PACC se encuentra el POA.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional 2024</li> <li>• Presupuesto Institucional 2023</li> <li>• Informe de ejecución presupuestaria 2023</li> <li>• Informe ejecución PACC. 2023</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La gestión y mejora del talento humano en la CGR está implementada acorde a la estrategia y planificación, por ello se contemplan en el PEI 2021-2024 el Eje Estratégico 4, exclusivo para el Desarrollo del talento humano, que se enfoca en el desarrollo integral del recurso máspreciado de la Contraloría: <b>su gente</b>. Evoca un reenfoque en la gestión de los recursos humanos, a través del fortalecimiento de los perfiles conforme a habilidades técnicas y blandas se refiere, el aseguramiento de un espacio físico y clima laboral adecuado, con el propósito de lograr una mayor productividad y un ambiente laboral digno.</p> <p>Además, en atención a lo requerido en el indicador IBOG 03 del SISMAP, anualmente se realiza una detección de necesidades de los recursos humanos, donde se evidencia la situación actual en materia de personal que presenta la institución. Esto sirve como insumo para la elaboración de la planificación anual de recursos humanos, donde se especifica el</p>	

	<p>personal que se propone contratar la institución para el año siguiente a fines de garantizar el cumplimiento eficiente de sus operaciones y metas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• <a href="#">Planificación de RRHH 2024 remitida al MAP.</a></li> <li>• Planificación de RRHH 2023 remitida al MAP.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>En la CGR a través de la Dirección de Recursos Humanos se han establecido e implementado las políticas y procedimientos de aplicación de los diferentes subsistemas de gestión humana, establecidos bajo el lineamiento de la Ley núm. 41-08, y sus diferentes reglamentos de aplicación.</p> <p>Cada proceso de los diferentes subsistemas es ejecutado conforme a lo establecido en los diferentes documentos normativos del área, sin distinción del colaborador afectado, con el fin de garantizar la objetividad de criterios, teniendo como variable principal la presentación de las competencias necesarias para el desempeño de las funciones. Con el objetivo de fortalecer la gestión de recursos humanos, durante el 2023-2024 se elaboraron y/o actualizaron los documentos del área.</p> <p>La GR cuenta con una escala salarial aprobada, manual de cargos con las descripciones de la posición y las competencias necesaria, realiza evaluaciones del desempeño periódicamente y un sistema de reclutamiento documentado.</p>	

	<p>Además, en la aplicación de la encuesta de clima laboral 2023, se evidenció una baja puntuación (de 70%) en la dimensión de reconocimiento del desempeño, por lo que se elaboró la Política de Compensación y Beneficios al Personal, la cual se puso ejecución durante ese año con el reconocimiento público de 749 colaboradores por criterios como: antigüedad, desempeño y puntualidad, entre otros aspectos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala salarial aprobada</li> <li>• Manual de cargos aprobado</li> <li>• Informe de resultado de encuesta de clima laboral 2023.</li> <li>• Repositorio Web Sección de Recursos Humanos.</li> <li>• Política de reconocimientos</li> <li>• Fotografías de entrega de reconocimiento a los colaboradores.</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución ha establecido controles para que se apliquen las políticas y procedimientos de <i>reclutamiento y selección del personal PR-DIRSED-0</i>, que garanticen la selección, asignación y desarrollo del colaborador contratado sin discriminación por criterios de sexo, preferencias, religión, ideología, institución educativa o discapacidad física y neutralidad política, procurando que el mismo cumpla con las especificaciones o perfiles del puesto que se han definido mediante el manual de descripciones de cargos vigente. Los procesos</p>	

	<p>evaluativos incluyen aplicación de evaluación psicológica, técnica, entrevistas y comprobación de los conocimientos avalados en los soportes de los currículos de los postulantes, evidenciando objetividad y neutralidad en el proceso.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de reclutamiento y selección de personal.</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La Contraloría promueve el desarrollo de la carrera administrativa, a través de la promoción, capacitación y desarrollo de las competencias técnicas; contando actualmente con 599 colaboradores integrados al sistema de carrera administrativa del Estado.</p> <p>En este sentido, basado en el criterio de mérito, para el 2023 fueron realizados (913) aumentos salariales, 52 cambios de cargos, (291) traslados, aumentos salariales por comisión de servicios (4).</p> <p>Además, se contrataron 5 nuevos colaboradores bajo la modalidad de uso del registro de elegibles del MAP, evidenciando neutralidad política y meritocracia en el ejercicio de la contratación, puesto que tales colaboradores participaron transparentemente en concursos públicos para los cargos que ocupan.</p> <p>Mientras que para el período 2022 fueron realizados (211) aumentos salariales, (43) cambios de cargos, (60) traslados, aumentos salariales por comisión de servicios (9), tomando en consideración las</p>	

	<p>evaluaciones de desempeño y el excelente rendimiento del colaborador.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación dirigida al MAP sobre el uso del registro de elegibles.</li> <li>• Perfil de cargo del personal contratado mediante registro de elegibles.</li> <li>• Registro de personal de carrera administrativa.</li> </ul>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La CGR luego del proceso de inducción al personal procede a ejecutar el proceso de creación y firma del acuerdo de desempeño, documento formal que contiene los compromisos entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el servidor durante el período evaluado. Este proceso implica comunicación recíproca, diálogo y consenso entre los supervisores y el personal bajo su cargo. Se garantiza el ejercicio de la alineación con los instrumentos de planificación POA y PEI y que se puedan establecer metas niveladas entre los colaboradores.</p> <p>Dichos acuerdos se monitorean trimestralmente a través de una entrevista de seguimiento, entre el colaborador evaluado y su supervisor inmediato, la cual cuenta con las debidas actualizaciones y retroalimentación evidenciadas en las actas de monitoreo de acuerdos desempeño. Al final de año se realiza la evaluación del rendimiento individual.</p> <p>Para el 2024 se elaboraron 1845 acuerdos de desempeño, equivalente al 98% del personal.</p>	

	<p>Para 2023 se elaboraron 1770, para el 2022 fueron realizados 1792.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de acuerdos de acuerdo de desempeño 2024</li> <li>• Relación de acuerdos de acuerdo de desempeño 2023</li> <li>• Relación de acuerdos de acuerdo de desempeño 2022</li> <li>• Muestras de Minutas de reunión de monitoreos de acuerdos de desempeño 2024</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La institución realiza levantamiento de datos estadísticos sobre la brecha de género institucional, evidenciando el posicionamiento o estatus de ambos sexos por grupo ocupacional.</p> <p>Además, los salarios de todo el personal están regulados por la escala salarial aprobada, en donde se establecen topes mínimos y máximos de salarios por grupo ocupacional sin discriminar entre sexos.</p> <p>Así mismo, durante el primer trimestre del 2024 se dieron los primeros pasos del proyecto de implementación del “sello Igualando RD para el sector público”, certificación que otorga el Ministerio de la Mujer en acompañamiento del PNUD. En este sentido, como muestra del genuino interés de aplicar estas mejoras en la institución, fue firmada la carta compromiso entre el Contralor General de la República, la ministra de la Mujer y la</p>	

	<p>representante del PNUD, para la posterior implementación del proyecto. Además, se realizó la 1ra reunión orientativa sobre el tema con la participación del comité directivo de la institución y bajo la dirección de las representantes del Ministerio de la Mujer y el PNUD, también fue realizada la sensibilización sobre la importancia del proyecto a los directores y personal clave.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística de género por grupo ocupacional 2023.</li> <li>• Estadística de género por grupo ocupacional 2022.</li> <li>• Carta de Sr. Contralor expresando interés en la implementación del sello.</li> <li>• Carta compromiso sello igualando RD para el sector público.</li> <li>• Minuta de 1ra reunión orientativa</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>En la CGR la capacitación y desarrollo del talento humano es un proceso educativo de carácter estratégico, aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual el personal adquiere y/o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relacionadas con su puesto de trabajo.</p> <p>En este contexto se realiza anualmente la detección de necesidades de capacitación, sobre la base de la</p>	

cual se elabora y ejecuta el plan anual de capacitación, que es monitoreado y reportado sus avances y resultados, a través de la presentación de Evidencias requeridas para el IBOG 08 del mismo SISMAP.

El plan de capacitación 2023 contó con una programación de 185 capacitaciones, de las cuales fueron ejecutadas 168, con un 91% de ejecución, impactando 3195 colaboradores. Entre las capacitaciones de alto impacto de dicho plan podemos citar:

- Buenas prácticas Internacionales para la Lucha Contra el Soborno.
- Programa de alto poder directivo.
- Inteligencia de Negocios Power BI
- PMI Professional certification

Entre las capacitaciones de alto impacto programas y en proceso de ejecución para el 2024:

- Certificación COSO
- Certificación CIA
- Auditor líder en antisoborno.
- Sistema Integrado de normas ISO 37001, 373001 y 900.
- Capacitación en oficial de cumplimiento.

En tal sentido, gracias a los esfuerzos de la institución para fortalecer las competencias de los colaboradores, la institución fue reconocida en el 2023 por el MAP, con el Premio al indicador de capacitación vinculado al indicador IBOG 08 del SISMAP.

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación 2023 recibido por el MAP.</li> <li>• Informe de ejecución anual del plan de capacitación 2023.</li> <li>• Captura de pantalla de Indicador 08 de Gestión del Desarrollo del SISMAP.</li> <li>• Certificado premio INAP por elevada posición en el ranking del indicador de capacitación SISMAP.</li> <li>• Plan de capacitación 2024.</li> <li>• Certificados de capacitaciones 2023.</li> <li>• Certificados de capacitaciones 2024</li> </ul>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Como resultado de la detección de necesidades de recursos humanos, durante el 2023 la institución reclutó nuevo personal en las áreas de relaciones laborales, registro control y nómina, y reclutamiento y evaluación de desempeño, para lo cual se puso en implementación el programa de entrenamientos cruzados, procurando el traspaso del conocimiento para garantizar la adaptación de ese personal a sus labores. Además de la contratación personal a desempeñarse en las áreas misionales como Desarrollo Normativo, Análisis Financiero, Auditorías Gubernamentales para el apoyo del logro de la misión, visión y que comparten los valores institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de personal de nuevos auditores internos, y nuevo personal de la Dirección de Revisión y Control de Calidad.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de entrenamientos cruzados.</li> <li>• Informe de implementación del programa de entrenamientos cruzados.</li> </ul>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>En el transcurso del año 2023 la realizó capacitaciones en innovación, trabajo en equipo y habilidades de liderazgo. Al mismo tiempo proporcionó y fomentó la implementación de benchlearning y benchmarking sobre diversos temas de interés para las distintas unidades organizativas de la institución. Algunos de los temas tratados:</p> <p>Mientras que en el primer trimestre del 2024 se han realizado los siguientes:</p> <p>Benchmarking con el Ministerio de Industria Comercio y Mipymes, sobre Gestión de la innovación, implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 e implementación del Modelo de Excelencia CAF</p> <p>Además, este 2024 se inició la elaboración de las carpetas docentes para el lanzamiento de la modalidad virtual de la Escuela Nacional de Control Interno de esta CGR, a través de la plataforma Moodle para lo cual se capacitaron a colaboradores para el uso de esta herramienta y a los colaboradores de las áreas misionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías benchlearning y benchmarking</li> <li>• Registro de participantes benchlearning y benchmarking</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de participación en talleres y charlas semana de la calidad y la innovación.</li> <li>• TDR consultoría carpetas docentes para Moodle.</li> <li>• Registro de participantes en capacitación uso plataforma Moodle</li> </ul>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La institución durante el 2023 ejecutó a favor de los cargos medios y directivos capacitaciones en materia de liderazgo organizacional, impartido por la Escuela nacional de Control Interno y el INAP, orientada a fortalecer las cualidades y competencias de los mismos en materia de supervisión, comunicación efectiva inteligencia emocional, manejo efectivo del tiempo entre otros.</p> <p>Además, cada año se lleva a cabo a través de la Escuela Nacional de Control Interno la inducción a la administración pública orientada a nuevos colaboradores para instruirlos referente a sus derechos y deberes como servidores públicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participación en capacitación liderazgo.</li> <li>• Registro de participante en capacitación de inducción a la administración pública 2023 y 2024.</li> </ul>	

5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se tiene evidencia de guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se promueve la movilidad interna de los colaboradores en la institución, quienes son propuestos y rotados a otras posiciones con el fin de apoyar su crecimiento personal y respaldar el cumplimiento de las metas de la institución.</p> <p>Aquellos colaboradores que cumplen con el perfil requerido son promovidos mediante los trámites de interinatos tramitados con el MAP. Así, con el objetivo de garantizar la carrera profesional, basado en el criterio de mérito, para período 2023 fueron realizados (913) aumentos salariales, 52 cambios de cargos, (291) traslados, aumentos salariales por comisión de servicios (4).</p> <p>Mientras durante el 2022 fueron realizados (211) aumentos salariales, (43) cambios de cargos, (60) traslados, aumentos salariales por comisión de servicios (9), tomando en consideración las evaluaciones de desempeño y el excelente rendimiento del colaborador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Algunos casos importantes para citar ocurridos en 2024 son:</li> <li>- Rotación de director de TIC a director Administrativo Financiero.</li> <li>- Rotación de Asesora TIC a directora TIC.</li> <li>- Rotación de directora Administrativa Financiera a directora de Desarrollo Normativo.</li> <li>- Director de Desarrollo Normativo a director de Análisis Financiero.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Analista de nómina a Encarga del área de nómina.</li> <li>– Coordinadora de Proyectos del área de Planificación a Coordinadora de Proyectos en la Dirección TIC.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de personal de traslados 2023 y 2024</li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución promueve y desarrolla métodos modernos de formación para el personal a través de la implementación de recursos multimedia y medios electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Video inducción al personal de nuevo ingreso implementado a partir de finales del 2023.</li> <li>– Video inducción en el uso del Repositorio Web documental 2023</li> <li>– Realización de socializaciones de nuevos procedimientos y políticas través de reuniones virtuales, utilizando la herramienta teams.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video de inducción al personal de nuevo ingreso implementado a partir de finales del 2023.</li> <li>• Video inducción en el uso del Repositorio Web documental.</li> <li>• Capturas de pantalla de reuniones de socialización de políticas y procedimientos.</li> </ul>	

8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.

Con el objetivo de fomentar las técnicas de comunicaciones en las áreas para gestionar los riesgos, conflictos e interés y temas de diversidad género y ética, se realizaron durante el 2023 y 2024, las siguientes actividades formativas a través del instituto Nacional de Administración Pública (INAP):

- Taller de igualdad de género
- Taller de régimen ético y disciplinario del servidor público, impartido durante las inducciones al personal de nuevo ingreso.
- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo.
- Inteligencia emocional.
- Gestión y resolución de conflictos.
- Manejo de relaciones interpersonales.
- Desarrollo de Competencia Liderar con el ejemplo.

**Evidencia:**

- Capturas de pantalla participación genero e igualdad
- Certificados Taller de régimen ético y disciplinario del servidor público, impartido durante las inducciones al personal de nuevo ingreso.
- Certificados Comunicación efectiva.
- Certificados Trabajo en equipo.
- Certificados Inteligencia emocional.
- Certificados Gestión y resolución de conflictos.
- Certificados Manejo de relaciones interpersonales.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados Desarrollo de Competencia Liderar con el ejemplo.</li> </ul>	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>La CGR entre el 2023 y el 2024 evalúa las capacitaciones realizadas por el personal y el costo beneficio de estas. Actualmente tiene una política de capacitación y desarrollo con un acápite sobre evaluación del impacto de los programas formadores. Cuenta además con una política de entrenamiento cruzado y está en proceso un documento que contenta los lineamientos para la gestión del conocimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de la documentación de RRHH en el repositorio web</li> <li>• Borrador de la política de gestión del conocimiento</li> </ul>	

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
l) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>En la Contraloría se promueve una cultura de comunicación abierta y de diálogo, evidenciado en el resultado de la dimensión de comunicación de la encuesta de clima laboral, con un 90% de satisfacción en el ítem de comunicación abierta, oportuna y de doble vía.</p> <p>Una herramienta para los colaboradores expresar su sentir es a través de los buzones de quejas y sugerencias, distribuidos en las localidades:</p>	

	<p>principal, piso 11 y la Caonabo. Para el 2023 se recibieron un total de (73) incidencias, elaborando los correspondientes planes de mejora para las reclamaciones y aquejas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas 2023.</li> <li>• Formulario de acciones correctivas.</li> </ul>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En la Contraloría se promueve una cultura de comunicación abierta y de diálogo, evidenciado con el desarrollo de las jornadas para la elaboración de los planes estratégicos y operativos; asimismo, realizan reuniones con los diferentes comités institucionales, con miras de promover un diálogo abierto entre los intereses de cada una de las áreas.</p> <p>Otra herramienta de los colaboradores para expresar su sentir es a través de los buzones de quejas y sugerencias, distribuidos en las localidades: y la puesta en funcionamiento de un buzón para el registro de las innovaciones identificadas. Estos sistemas permiten la utilización de su uso, lo que sirve para mantener el diálogo entre la institución en las ideas de los colaboradores. Cabe destacar que todas las quejas y/o sugerencias tienen su plan de mejora, según corresponde.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de los buzones</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de registro de quejas y sugerencias</li> <li>• Buzón de innovación digital</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución involucra a los empleados en el diseño y desarrollo de las iniciativas de impacto institucionales como planes, proyectos, procesos y servicios, como ejemplo:</p> <p>Evaluación intermedia de Plan Estratégico Institucional 2021-2024 correspondiente al 2023.</p> <p>Jornada de formulación de plan operativo anual 2024 (POA).</p> <p>Mesas de trabajo para la implementación del sistema de gestión de calidad, resultando elaboración de políticas, procedimientos fichas de procesos, y otros documentos normativos.</p> <p>También son involucrados en la elaboración de planes de acción para la mejora como resultado de las encuestas de Clima Organizacional, encuestas de medición de los servicios, Plan de Mejora CAF.</p> <p>Además, contamos con Asociación de Servidores, Comité de Emergencias, Seguridad y Salud, Comité de Calidad y Comité de Ética.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes evaluación intermedia PEI 2023.</li> <li>• Registro de participantes formulación POA 2024</li> <li>• Registro de participantes mesas de trabajo implementación SGC ISO 9000.</li> <li>• Registro de participantes mesas de trabajo autodiagnóstico CAF 2023.</li> <li>• Registro de participantes mesas de trabajo formulación plan de mejora CAF 2023.</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>A través de los Acuerdos de Desempeño que consiste en un documento formal que contiene lo consensado entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el supervisado durante un período de evaluación del desempeño. Se establece en forma de objetivos y metas a alcanzar y debe estar debidamente firmado por ambas partes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de acuerdos de desempeño 2023</li> <li>• Cronograma de elaboración de acuerdo de desempeño.</li> <li>• Carpeta de acuerdos de desempeños por área</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La CGR aplicó la encuesta de clima organizacional 2023, con el objetivo de que los servidores puedan retroalimentar a la institución sobre el desempeño institucional para la implementación de mejoras y alineación a los aportes de ideas realizados por los mismos.</p>	

	<p>Los resultados de la encuesta de clima demuestran una mejora sustancial pasando de 86% en 2022 a 90% en el 2023, producto de los planes de mejora desarrollados. Tales resultados fueron socializados de forma presencial con la dirección del Sr. Contralor General de la República, y difundido a través de correo electrónico a todos los colaboradores con sus correspondientes interpretaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de encuesta de clima 2023.</li> <li>• Registro de participantes socialización resultado encuesta de clima 2023.</li> <li>• Plan de mejora informe de avance encuesta de clima.</li> </ul>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución conformó un comité de seguridad y salud Institucional responsable de preservar la salud y la seguridad de los colaboradores. Se realizaron en este contexto durante el 2023 las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Operativo médico de 3 días.</li> <li>– Jornada de sonomamografía y mamografía.</li> <li>– Charla de prevención de cáncer de mama.</li> <li>– Jornada de donación de sangre con el hemocentro nacional.</li> <li>– Charla sobre la importancia de donar sangre.</li> <li>– Charla sobre el cuidado cardiovascular.</li> <li>– Charla sobre el cáncer de próstata.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Jornada de vacunación contra la influenza.</li> <li>– Simulacro nacional de evacuación.</li> <li>– Taller de capacitación sobre manejo de extintores.</li> <li>– Taller de evacuación en casos de emergencia.</li> <li>– Sensibilización gestión de riesgos y desastres.</li> <li>– Charla sobre manejo del estrés.</li> </ul> <p>Para el área del cuidado de la salud la institución cuenta con un dispensario médico para prestar atención inmediata en caso de emergencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Correo informativo de difusión sobre el</li> <li>• Política de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Fotos de jornadas de vacunación</li> <li>• Registros de participantes de talleres y capacitaciones sobre temas de salud y seguridad laboral.</li> <li>• Minuta sobre el simulacro nacional de evacuación y fotografías</li> <li>• Informe sobre sensibilización en gestión de riesgos y desastres, manejo y su de extintor y ruta de evacuación impartido por la defensa civil.</li> <li>• Acta constitutiva del comité mixto de seguridad y salud ocupacional 2023.</li> </ul>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la</p>	<p>La institución asegura las condiciones propicias para lograr el equilibrio razonable entre vida y trabajo, por ejemplo, permitiendo el teletrabajo a</p>	

<p>posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>empleados en condiciones justificables, otorgando permisos de lactancia equivalentes a una hora según lo establecido en la Ley de función pública, otorgando licencias por maternidad y paternidad según lo establece la ley de función pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de permiso de lactancia 2023-2024</li> <li>• Constancia de permiso para teletrabajo 2023-2024</li> <li>• Acción de personal con soporte de licencia de maternidad 2023-2024</li> <li>• Constancia de licencia por paternidad 2023.</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Durante el primer trimestre del 2024 la institución implementó la difusión de una encuesta sobre funcionalidad y discapacidad, para identificar a los colaboradores más desfavorecidos o con incapacidad, a fines de implementar planes de acción para mejorar las condiciones de espacio físico, mejora de calidad de vida y otros aspectos para su buen desempeño en la institución.</p> <p>Además, la institución cuenta con una estructura física adecuada para personas con discapacidad, pues cuenta con rampa de acceso, baños especiales y ascensores, que facilitan su acceso y circulación en el lugar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado encuesta de discapacidad.</li> <li>• Plano área física.</li> <li>• Fotos ascensor, rampa, baños.</li> </ul>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución cuenta con herramientas y metodología para recompensar de forma monetaria y no monetaria a los colaboradores, a través de la implementación de la política de reconocimiento a los colaboradores, y la política de compensación y beneficios. Como resultado de lo establecido en los planes de acción en torno a estas políticas, durante el 2023 se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>Concurso decora tu puerta, con premios otorgados a los departamentos con puertas ganadoras, incluyeron compensación monetaria. El criterio para determinar a los ganadores incluía estética, ingenio, trabajo en equipo y uso de materiales reciclables.</p> <p>Actividad para todos los colaboradores en el Jardín Botánico, orientado al tema de la salud física, promoviendo un espacio de integración y recreación, realizando una caminata de 5km en las instalaciones, zumba, bailes típicos, juegos de mesas, entre otras actividades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías/ videos del evento de integración.</li> <li>• Nota de prensa actividad de integración</li> <li>• Fotografías concurso decora tu puerta.</li> </ul>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.****Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:****Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 de la CGR, en su Eje Estratégico sobre la Excelencia Operativa, se contempla <i>“Eficientizar los procesos de la Institución para mejorar la oportunidad de fiscalización integral y la experiencia de los usuarios, a través de la innovación y la mejora continua”</i>. Es por esta razón que la CGR ha <b>identificado sus principales socios claves o grupos de interés</b> dentro de los cuales se pueden identificar la DGCP, la Digecog, BID, Ministerio de Hacienda, INAP, MAP, INDOCAL, Instituto Internacional de Auditores Forenses Antifraudes (IIAFA), Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD), Liga Municipal Dominicana, entre otros, con los que ha establecido alianzas formales e informales a los fines de impulsar el logro de los objetivos y retos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Matriz de acuerdos/alianzas interinstitucionales</li> </ul>	

2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.

Con la finalidad de fortalecer las labores y generar valor a los grupos de interés, la Contraloría ha firmado (4) acuerdos y/o convenios con instituciones Gubernamentales, (9) acuerdos de cooperación internacional, un (1) acuerdo con instituciones profesionales y un (1) acuerdo de cooperación relacionado a la responsabilidad social, durante el período del 2020-2023. Cada convenio establece los acuerdos a ejecutar de cada institución cuyos resultados son monitoreados sistemáticamente por las áreas correspondientes. Durante el 2024, se contempla mejorar los procesos, aplicando matrices de seguimiento a los acuerdos y formularios para la evaluación y la elaboración de una política de evaluación de los acuerdos, que será ejecutado por la Dirección Jurídica de la CGR.

Un logro de la CGR para el 2023 fue la firma de un acuerdo interinstitucional con el MAP, para la instalación y funcionamiento del nuevo sistema Integral de Gestión Institucional SIGEI, dicho acuerdo busca efficientizar procesos transversales, como el pago de nómina institucional, con la finalidad de que ambas entidades se comuniquen entre sí de manera electrónica a través de los diferentes módulos y fomenta la utilización de la firma digital.

Continuado fomentando la calidad en el Gobierno Dominicano en el 2023 la CGR y INDOCAL firmaron un acuerdo de colaboración interinstitucional a fin de brindar facilidades para capacitaciones, adquisición de normas y apoyar en la ruta crítica a seguir en los procesos de

certificación. Dicho convenio contempla la asistencia técnica, capacitación de los colaboradores para la correcta implementación y la adquisición de los permisos necesario para el uso de las normas ISO 9001:2015, ISO37301, ISO 31000, ISO45001.

La CGR y PNUD firmaron un acuerdo de cooperación para la presentación de servicios de desarrollo, con el objetivo de continuar fortaleciendo las capacidades de gestión rápida, efectiva y transparente, en el ejercicio de la fiscalización interna y la garantía del debido uso de los recursos públicos. Como parte del acuerdo se tiene previsto la actualización de la plataforma SIGOB que comprende el Sistema de Trámite Regular Estructurado (TRE) y transferencia de documentos TRANSDOC incorporando la nueva versión del módulo Sistema de Servicios Ciudadanos (SOL) como interfase entre las instituciones y la gestión de los registros de los contratos y las Ordenes de Pagos.

La CGR y SNS para inicio del año 2024 suscribieron el acuerdo de colaboración para la implementación de programas de sostenibilidad y responsabilidad social en beneficio de la ciudadanía, acordaron coordinar y promover jornadas de prevención y control de enfermedades dirigida a colaboradores de la Contraloría, desarrollar campañas y jornadas interinstitucional de protección ambiental.

**Evidencia:**

- Matriz de acuerdos/alianzas interinstitucionales

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Cada convenio establece los acuerdos a ejecutar de cada institución cuyos resultados son monitoreados sistemáticamente por las áreas correspondientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de acuerdos/alianzas interinstitucionales</li> </ul>	<p>No se evidencia existan los controles ni el monitoreo del impacto de las alianzas sistemáticamente.</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La Contraloría identifica las necesidades público-privadas a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado al aliarse con la OGTIC para implementar el servicio de Portafirmas Gubernamental Firmagob, lo que agiliza la aprobación de miles de contratos y libramientos de pagos. Además del PNUD y el BID un acuerdo que se llevara a cabo por 5 años para la transformación de la CGR.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de acuerdos/alianzas interinstitucionales</li> <li>• Acuerdo con el BID</li> </ul>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La Contraloría, mediante su proceso de compras y contrataciones se asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> <p>Asimismo, la CGR cuenta con una Política del Comité de Compras y Contrataciones con el</p>	

	<p>objetivo de establecer las responsabilidades dentro del marco de la ley Num.340-06 y su reglamento de aplicación, Decreto Num.543.12 para el comité de compra y contrataciones de esta CGR, así velar por los principios de la organización.</p> <p>La institución realiza compras de material gastable cumpliendo con proveedores socialmente responsables. Se evidencia que para la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones 2024, la Dirección Administrativa y Financiera motivó a los directivos a planificar en el PACC de sus áreas las compras destinadas a la responsabilidad social.</p> <p>Durante el año 2023, la Contraloría fue sensibilizada por la DGCP en temas de compras sostenibles.</p> <p>También se observa que la institución planificó en su POA 2024 el indicador "Elaborar reporte semestralmente sobre la ejecución de compras verdes según lo planificado en el PACC", lo que representa una ejecución y medición.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participación de taller de compras sostenibles.</li> <li>• POA 2024</li> <li>• Procesos de compras de material gastable</li> <li>• Correos de concientización de compras verdes.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La CGR actuando apegado a sus valores como es la transparencia, se asegura de colaborar con los ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés, compartiendo informaciones relevantes sobre el <b>desempeño de la institución</b>, así como de los resultados de las evaluaciones y monitoreos realizados. De esta forma, garantiza el cumplimiento a lo establecido en las leyes y normativas aplicables como son: 1) Ley de Libre Acceso a la Información Pública núm. 200-04, 2) La norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado dominicano (<i>Nortic A2-2021</i>) y 3) la norma sobre publicación de <i>datos abiertos</i> del gobierno dominicano (<i>Nortic A3-2014</i>).</p> <p>En el portal de transparencia institucional de la página web <a href="http://www.contraloria.gob.do">www.contraloria.gob.do</a> asegura la disponibilidad de las informaciones. Los resultados obtenidos por los órganos rectores dan fe, de la calidad, amplitud y oportunidad de las informaciones que son publicadas en el portal de transparencia. En el período 2023, se logró una calificación de un 92.94% en el índice de transparencia que evalúa la Digeig y para ítem de Gobierno Abierto y e-Participación en de la ITGE se alcanzó un 42.25%, según la evaluación realizada por la OGTIC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de transparencia.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de la iTICGE.</li> <li>• Certificaciones de la A2 Y A3.</li> </ul>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Para <i>incentivar la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes</i>, La CGR cuenta en su portal de transparencia con el acceso al sistema 311 sobre quejas, reclamaciones sugerencias y denuncias de los ciudadanos, a través de buscar mejoras para los servicios brindados y asimismo evidenciar las estadísticas por cada trimestre.</p> <p>También disponible en el portal web el foro de dudas e inquietudes donde se evidencia el último foro realizado por el departamento de certificación de cargo en el 2023.</p> <p>Por cuanto, acorde a lo establecido en el punto 16 del artículo 14 de la Ley 107-13 sobre los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la administración y el área de mejora identificada en la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano, la CGR ha elaborado e implementado la política y procedimiento para la gestión de las quejas y sugerencias. Su implementación se realizó instalando un buzón físico en cada una de las localidades, así como, se ha puesto a disposición un buzón de quejas y <u>sugerencias digital</u> al cual se puede acceder desde el <u>Portal Web</u> de institución, en el cual se recibió para el año 2023 un total de (16) quejas y 49 reclamaciones y (8) sugerencia, a las cuales se dio atención oportuna al 100%, de las quejas recibidas. Asimismo, durante el 2024 se han recibido 3 quejas, 19 reclamaciones y 1 sugerencia.</p>	<p>No se evidencia se realicen grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión</p>

	<p>La CGR en cumplimiento a la resolución Núm. 03-2019 y los procedimientos internos cada año implementa la encuesta de índice de satisfacción ciudadana, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos y aquellas oportunidades de mejora que se puedan implementar para seguir brindando un servicio que cumpla con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, es por eso, que para el año 2023 la CGR logró un porcentaje de 97%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de índice de satisfacción ciudadana</li> <li>• Quejas del buzo interno/ respuesta a las quejas.</li> <li>• Evidencia de los foros.</li> <li>• Política de quejas y sugerencias</li> <li>• Sistema 311.</li> </ul>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>LA CGR define el marco procesado los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes tomando en cuenta la Norma para la <i>Gestión de las Redes Sociales</i> en los organismos gubernamentales (EI-2022) y lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 donde se proyecta como meta el aumento de la presencia en las redes sociales en el 2023. Los resultados alcanzados en el 2023 produjeron un total de 70,716 entre todos los seguidores en las redes Facebook, Twitter, Instagram y YouTube. Con este resultado obtenidos evidencia que la ciudadanía utiliza esta vía con los fines de mantener comunicación e interacción con Contraloría.</p>	

	<p>La CGR recoge la información proceda por los ciudadanos/clientes de diferentes mecanismos como son las redes sociales, por los resultados de la Carta Compromiso y por el Portal Web.</p> <p>En el marco del trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes se puede evidenciar que desde abril hasta julio del 2023 nuestro Portal Web estuvo una concurrencia de 55.157 mil usuarios y usuarios nuevos 48.033, siguiendo la meta para el mes de octubre 2023 hasta la fecha el portal web obtuvo aumento de visita 92mil usuarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de NORTIC E1.</li> <li>• Gráfico de comparación de las redes sociales 2022-2023.</li> <li>• Estadística del portal.</li> </ul>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La Contraloría despliega una gestión eficaz de las expectativas mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, donde informa a sus clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. la CGR planificó, dentro de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la realización anual de la encuesta para medir el nivel de satisfacción ciudadana con relación a los servicios. La Contraloría durante el año 2023 alcanzó un nivel de satisfacción nivel de satisfacción del <b>97%</b> superando la meta propuesta de un 90%.</p> <p>Se puede evidenciar en el portal web el Catálogo de Servicio Misionales de la CRG donde le explicamos</p>	

	<p>a los clientes los servicios disponibles los cuales son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de Registro de Contrato.</li> <li>• Autorización de Ordenes de Pagos.</li> <li>• Autorización de Ordenes de Pago de Remuneraciones y Contribuciones (Nomina).</li> <li>• Certificación de Cargos</li> <li>• Capitaciones NOBACI</li> </ul> <p>La CGR en cumplimiento del desarrollo institucional con la gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes/ciudadanos los servicios disponibles contamos en el Portal web una sección de calidad en la gestión y otra de servicios donde se encuentra nuestra carta compromiso al ciudadano, reclamaciones, quejas y sugerencias, resultados estadísticos entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Catálogo de Servicio WEB interno y externos.</li> <li>• Monitoreo de los resultados de la carta.</li> <li>• Servicios de la CGR y Calidad en la Gestión</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Contraloría General de la República guiada por los lineamientos establecidos por el órgano rector en materia de las finanzas públicas, el Ministerio de Hacienda quien actúa a través de su dependencia la Dirección General de presupuesto (DIGEPRES), cada año realiza el anteproyecto de presupuesto. Este ejercicio se desarrolla sobre la base de asignación de recursos que se han establecido mediante el consenso y participación de todas las dependencias en los procesos de formulación del PEI y POAs anuales.</p> <p>Con la finalidad de garantizar la alineación y el cumplimiento de la legislación para la formulación del presupuesto institucional y del Plan Anual de Compras. El proceso de elaboración del presupuesto institucional se realiza con la participación de equipo directivo de forma que se garantice que todas las áreas incluyan las necesidades de recursos requeridas para el logro de los proyectos e iniciativas estratégicas definidas.</p> <p>La Contraloría realiza Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) que es realizado todos los años para poder disponer de los recursos de las operaciones, actividades y proyectos que son ejecutados por la Contraloría. Una vez formulados el Presupuesto y el PACC, se realizan evaluaciones trimestrales, donde se verifican los niveles de eficiencia institucional, los informes generados de la ejecución presupuestaria, así como las mediciones del Indicador de Gestión Presupuestaria, son transparentados y hechos públicos en el portal de transparencia, lo mismo que todos los procesos de</p>	

	<p>compras que son realizadas según las modalidades establecidas por la Ley de 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Asimismo, la Contraloría tiene alineado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la gestión financiera a través del Sistema Ruta, el cual es una plataforma tecnológica del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo donde se visualizan los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos estratégicos a través del seguimiento a los indicadores establecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura Formulación de presupuesto físico financiero.</li> <li>• Plan operativo Anual (POA) 2023 y 2024</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 y 2024</li> <li>• Estructura programática trimestral 2023 y 2024.</li> <li>• Captura de pantalla del Sistema Ruta donde se visualice el presupuesto.</li> <li>• Presupuesto aprobado 2023 y 2024.</li> <li>• Captura de pantalla del Sistema SIGEF donde se visualice el presupuesto.</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución implementa la metodología de administración y valoración de riesgo integrando los objetivos financiero y no financiero. De igual forma, la Dirección Administrativa y Financiera desarrolla todas sus funciones apegadas a las indicaciones plasmadas en las leyes de Presupuesto, Compras y Contrataciones.</p>	

Asimismo, las decisiones financieras está a cargo de la Máxima Autoridad en colaboración con la Dirección de Administrativo Financiero, al igual con la Unidad de Auditoría Interna de esta CGR, donde se supervisa el proceso de recepción de bienes en la institución define el alcance de la Ley Num. 10-07, a fin de fortalecer los controles internos, garantizar la recepción de los bienes adquiridos y agregar valor a la gestión, se puede evidenciar que la CGR cuenta con *procedimiento de supresión de recepciones de bienes*, para revisar si hay un riesgo financiero.

Se evidencia que la CGR evalúa sus riesgos de manera equilibrado, garantizado que los cálculos de costos se realicen de manera efectiva en el 2023 se *Juramentó un Comité* para velar por un sistema de control de presupuesto basado en procedimiento y estándares de calidad para toma decisiones acertadas y un buen uso, manejo y control de recursos.

Se evidencia que las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del Órgano Rector, a través del *Comité de Compras Institucional*, en el que se analizan las ofertas de cada uno de los procesos. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones, con el fin de obtener la mejor oferta acorde a los requisitos.

La CGR para evaluar los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, compartido con las partes interesa el Plan de Compra y presupuesto ejecutado de manera

	<p>trimestral para evaluar el cumplimiento de los procesos de compras y el presupuesto institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz Valoración y Administración de Riesgo.</li> <li>• Actas de reuniones comité de compras</li> <li>• Informe de opinión técnica por las áreas.</li> <li>• Informe del comité de costo.</li> </ul> <p>procedimiento de supresión de recepciones de bienes</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La Contraloría mediante el <a href="#">portal de transparencia</a> en la página web asegura la transparencia financiera y presupuestaria realizando las publicaciones de ejecución presupuestaria, informes físicos financieros. De igual forma, mediante el portal se publican todos los procesos correspondientes a compras y contrataciones.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Presupuesto Institucional</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ejecución Presupuestaria</li> <li>– Plan Anual de Compras (PACC) 2023 2024</li> <li>– Compras por debajo del umbral</li> <li>– Compras Menores.</li> <li>– Compras dirigidas a MIPYME</li> <li>– Licitación Pública.</li> <li>– Estado de Cuenta Suplidores</li> <li>– Ingresos y Egresos</li> <li>– Informes de Auditorias</li> <li>– Inventarios de Activos Fijos – Inventarios de Almacén.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución presupuestaria 2023 y 2024.</li> <li>• Informe de compras y contrataciones</li> <li>• Informe de finanzas 2023</li> <li>• Plan Anual de Compras (PACC) 2023 y 2024</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se evidencia que la Contraloría realiza sus actividades de compras de bienes y servicios tomando en consideración la disponibilidad de los recursos correspondientes, mediante la asignación de las cuotas presupuestarias por el órgano rector Dirección General de Presupuesto DIGEPRES, a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>La CGR asegura su gestión eficaz de manera que para el año 2023, la Contraloría ejecutó de manera exitosa el presupuesto institucional, logrando el mayor porcentaje en los últimos cinco años, lo que representó el 98% de ejecución.</p>	

En 2023 y 2024 se evidencia fue realizada una mejora en la formulación del Plan Operativo Anual 2023, a los fines de incluir indicadores y actividades que impactan en la gestión de las finanzas. Además, la institución incluyó en el POA 2023 y 2024, la creación de una herramienta para establecer centros de costo de efectividad por áreas, con la finalidad de controlar y garantizar una ejecución presupuestaria equilibrada.

Se evidencia que la entidad procura asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando sistemas de control eficientes apoyándose en:

- El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.
- La elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023.
- La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática 2021.
- La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto.
- El Informe de ejecución de producción físico- financiera.
- Los Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en

	<p>el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes financieros.</li> <li>• Ejecución del presupuesto 2023 y 2024.</li> </ul>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Mediante los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto la Contraloría realiza su formulación presupuestaria, está alineada al Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Para un mayor control presupuestario perteneciente al sistema de monitoreo y medición de la gestión pública está el indicador de gestión presupuestaria que tiene como finalidad medir el grado en como la institución lleva a cabo una gestión Presupuestaria eficaz, eficiente y transparente.</p> <p>El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.</p> <p>En la elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto.</li> <li>- El Informe de ejecución de producción físico-financiera.</li> <li>- Los planes de Compras y Planes Operativos, basados en el Plan Estratégico.</li> <li>- Captura de pantalla del sistema RUTA.</li> </ul> <p>La Contraloría para 2024 tiene la designación de dos técnicos por parte del Departamento Financiero que forma parte del equipo que actualmente se encuentra desarrollado el modelo funcional de la etapa de ejecución presupuestaria, del proyecto presupuesto plurianual orientado a resultado con modalidad dinámica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto aprobado 2023 y 2024</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Remisión de asignación de techo presupuestario</li> <li>• Comunicación con la designación de los dos técnicos.</li> <li>• Formulación presupuesto 2023 y 2024.</li> <li>• Techos institucionales 2024.</li> <li>• El Informe de ejecución de producción físico-financiera.</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>En la estructura organizacional se puede observar la existencia de una Dirección Administrativa Financiera que está acompañada de dos departamentos como son el Departamento Administrativo y el Departamento Financiero, ambos según las funciones definidas en el Manual de</p>	

	<p>Organización y Funciones de la Institución están descentralizadas en sus responsabilidades financieras.</p> <p>También las responsabilidades financieras de la CGR están delegadas en la dirección administrativa manteniendo un control centralizado por parte de la Máxima Autoridad. Se puede evidencia en nuestro catálogo de servicios las responsabilidades de la Dirección Administrativa, al igual que sus divisiones.</p> <p>Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras con la realización del PACC 2023 y 2024 por cada dirección o área funcional.</p> <p>Asimismo, se dispone en la actualidad de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, e inventarios de almacén. Además, los procesos y procedimientos de la DAF demuestran la delegación de funciones entre las distintas áreas financieras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Manual de Funciones</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<p>l) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La organización gestiona adecuadamente las informaciones y el conocimiento es vital para el logro de los objetivos estratégicos de la institución, es por esto por lo que la CGR cuenta con un sistema desarrollados a nivel interno, que permite almacenar y evaluar la información, también la institución cuenta con procedimientos, política y documentos donde se describen el conocimiento sobre los procesos claves estratégicos y de apoyo, con el fin de tener la información clara, detallada y disponible. Estos se conservan en carpetas comunes o compartida y la Dirección de Tecnología garantiza la relación del resguardo o backup que realizan de los mismo.</p> <p>La CGR cuenta con una Plataforma de Aprendizaje Moodle, con el objetivo de Proveer a la Escuela Nacional de Control de una plataforma tecnológica para impartir docencia de forma virtual. Que Permite expandir exponencialmente la oferta académica ofreciendo capacitaciones de forma virtual.</p> <p>Asimismo, para salvaguardar las informaciones se han definido y aplicado el procedimiento de restauración de copias de seguridad con el objetivo de asegurar la integridad y disponibilidad de la información mediante la gestión de las copias de respaldo y su recuperación cuando sea requerido, frente a amenazas o accidentes tanto internos como externos con el fin de mantener el buen funcionamiento de los sistemas de información de la institución. Por otro lado, como control de seguridad de la información en el procedimiento de</p>	

desvinculación de personal fijo y contratado, establece que al menos una hora antes de la emisión de la desvinculación, la Dirección de Recursos Humanos notificará vía correo electrónico a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación la desvinculación del colaborador para que esta realice el backup del computador asignado e inhabilite los accesos a los sistemas informáticos (local y remoto), correo institucional y archivos en las carpetas comunes de trabajo.

También, los procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. Asimismo, podemos visualizar que el procedimiento restauración copias de seguridad fue actualizado por el área correspondiente, con la finalidad de hacer las mejoras del lugar, esta evidencia la podemos observar en el repositorio web institucional lo cual contempla como parte de una gestión de calidad, dicho documento fue socializado con el área.

Para el 2023 el área de TIC logro realizar un procedimiento de espacios en discos como parte de asegurar el debido, almacenamiento y evaluación de la información, como parte del procedimiento de restauración de copias de seguridad backup.

La CGR cuenta con instructivo de realización de copias de seguridad, donde se establece los pasos específicos para asegurar la gestión de las copias de respaldo y su recuperación, cuando sea requerido, frente a las amenazas o accidentes.

	<p>También la CGR cuenta con una bóveda externa con la finalidad de conservar los datos históricos de manera cronológicamente, realizado copia de seguridad, con el objetivo de salvaguarda y la protección de los datos, permitiendo el almacenamiento y evaluación de la información donde se deposita en la bóveda en una cinta de backup.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-DIOT-01 Procedimiento. Restauración Copias de Seguridad.</li> <li>• PR-DRRHH-02 Procedimiento. Desvinculación Personal Fijo y Contratado</li> <li>• Notificación desvinculación personal. Contrato de bóveda con el Banreservas</li> <li>• Socialización de procedimiento de seguridad.</li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Con el fin de garantizar la información disponible y sea usada eficazmente en la Contraloría contamos con la <i>Política de Elaboración y Control de Documentos</i>, creada según los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, que busca establecer los criterios necesarios para la emisión, aprobación, distribución, registro y modificación de los documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad. También se ha creado un <a href="#">repositorio virtual</a> de documentos para que cualquier ciudadano pueda tener disponible los documentos de interés como son: autorizaciones de órdenes de pago, libramientos, leyes, reglamentos, decretos, entre otros. Estos documentos se colocan en el portal web para contar con una información disponible.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Como un logro institucional en el 2023 la CGR cuenta con un Sistema de Gestión Documental donde los colaboradores pueden visualizar todos los documentos vigentes de la institución. Asimismo, se puede visualizar algunos documentos por el Portal Web de la institución.</p> <p>Se puede evidenciar que la CGR asegura que la información disponible sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, es por lo que, se comparte circulares, resumen de prensa, los documentos en el portal de transparencia en la página web institucional en formato de datos abiertos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PL-DPD-01- política elaboración y control de documentos.</li> <li>• Procedimiento de documentación buscar.</li> <li>• Capture del Sistema de Gestión Documental.</li> <li>• Resumen de prensa.</li> <li>• Link de la página web</li> <li>•</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Aprovechamos la tecnología y las oportunidades que nos brinda la transformación digital como medio para aumentar el conocimiento y para gestionar la información de manera oportuna a través del uso de Microsoft 365, Teams, Zoom, MS Planner, que son herramientas permiten a los colaboradores realizar su labor eficientemente y colaborativa. También se ha impulsado hacia lo</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

externo, con la automatización y puesta en línea de los servicios y el proyecto de firma digital.

la CGR aprovecha las oportunidades usado la transformación digital logrado en el 2023 la implementación de la Firma Digital, en ocasión del tarifario económico correspondiente a los diferentes planes de adquisición del Portafirmas, a su vez la asesoría y acompañamiento en el proceso de la implementación del buzón Gubernamental FrimaGOB, con el objetivo de reducir costos e incrementar la seguridad de nuestro tramites internos y externos, a través del uso medios electrónicos que permita asegurar la integridad de los documentos firmados por esta Contraloría general de la república, reducir los tiempos y evitar el uso de papel. Donde se autorizó la adquisición e implantación del buzón gubernamental para el uso interno de la gestión de documento digitales pendientes por firma, con la solicitud de 14,000 mil peticiones de firmas. En la contraloría hay un total de 25 colaboradores con la firma digital y registrado en la plataforma.

Asimismo, para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar de los colaboradores la institución inicio las capacitaciones en Firma Digital y validación de Firma Digital del personal de las Unidades de Auditoria ubicada en las instituciones piloto, con la finalidad de que, cada auditor que se encuentran en las unidades pueda acceder al validafirma suministrado por INDOTEL, las instituciones piloto son:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UAI ministerio de medio ambiente y recursos naturales</li> <li>- UAI Ministerio de Turismo.</li> <li>- UAI Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y comunicación</li> <li>- UAI Instituto Dominicano de las Telecomunicación.</li> </ul> <p>Se tiene contemplado en POA para el 2024, realizar cambio en un indicador en el Sistema de Registro de Contrato para Bienes y Servicios, donde agregaremos debajo Firma Digital o Portal DGCP7Firma Digital para indicar que la institución a implementar la firma digital y por ende el auditor pueda validar la firma de los documentos indicados en la resolución. con el objetivo que la Dirección de Revisión de Control de Calidad pueda validar la firma de los documentos indicado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de licencias 365.</li> <li>• Comunicación de la solicitud de la implementación de la firma digital.</li> <li>• Lista de participantes del plan piloto del validafirma INDOTEL y correos, cartas.</li> <li>• Acta de constitución de proyecto de la Firma Digital.</li> <li>• Documentaciones de firma digital.</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La CGR para establecer redes de colaboración ha firmado distintos acuerdos interinstitucionales para la interoperabilidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos para interoperabilidad</li> </ul>	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La CGR cuenta con una <i>política información y comunicación</i> para el conocimiento de la organización para asegurar su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad, con el objetivo de establecer directrices claras y coherente para certificar la efectividad en el manejo de la información y garantizar el correcto uso de la comunicación institucional, tanto a nivel interno como externo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Información y Comunicación</li> </ul>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La institución dispone de canales internos para difundir la información a toda la organización y asegurase de que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento.</p> <p>Mediante carpeta común administrada internamente los colaboradores tienen acceso a las informaciones documentada de las políticas y procedimientos institucionales, al igual que murales, correo institucional, chat institucional, circulares internas y minutas de reuniones de trabajos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Murales, redes sociales, correos electrónicos</li> </ul>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La CGR se asegura del acceso a la información y datos abiertos relevantes a través de su portal de we y el subportal de transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Portal web</a></li> </ul>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La CGR cumpliendo con la seguridad de las informaciones institucionales a desarrollado diferentes mecanismos para asegurar que el conocimiento explícito e implícito de los empleados que dejan de laborar en la organización se puede evidenciar que la Contraloría cuenta con <i>Procedimiento de Borrado Seguro de Información</i> con el objetivo de establecer la metodología y los lineamientos para eliminar de forma segura la información confidencial provista a empleados que dejan de laborar en la institución, y tercero bajo su responsabilidad, garantizado los niveles de seguridad de esta y eliminado el riesgo, de que se pueda recuperar información confidencial grabada en los dispositivos de almacenamientos utilizado por la Contraloría General de la República.</p> <p>También, siguiendo con los pasos de salvaguarda las informaciones contamos con el <i>Procedimiento Administración de Accesos, Privilegios y Permisos</i> con el propósito de llevar un control periódico sobre los accesos y privilegios de los diferentes sistemas, aplicaciones y archivos a fin de poder determinar si son apropiados y prevenir accesos no autorizados, así podemos asegurar y llevar un control sistemático de las informaciones.</p> <p>Asimismo, se ha implementado <i>Política Inducción, Capacitación y Desarrollo de carrera</i> para que todos los colaboradores de organización pueda a dotarlos de los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para un mejor desempeño de sus funciones.</p>	

También, la CGR disponemos de *Matriz de Entrenamiento Cruzado* y *Matriz de Identificación de Cargos para entrenamiento cruzado*, con la finalidad de llevar a los colaboradores en base de habilidades. Asimismo, se contempla el *Procedimiento Entrenamiento Cruzado*, con el objetivo de capacitar y entrenar el capital humano de la CGR a los fines de que los mismo puedan obtener una visión panorámica e integral de la institución

La Contraloría ha implementado un programa de entrenamiento cruzado para asegurar que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

**Evidencia:**

- *Procedimiento de Borrado Seguro de Información.*
- *Procedimiento Administración de Accesos, Privilegios y Permisos*
- *Política Inducción, Capacitación y Desarrollo de carrera.*
- *Matriz de entrenamiento cruzado y matriz de identificación de cargos para entrenamiento cruzado.*
- *Procedimiento entrenamiento cruzado*
- *Programa de política cruzada*
- *Implementación del Programa de política cruzada'*

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La CGR traza las nuevas innovaciones de la tecnología para la gestión de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, en el eje III “Excelencia Operacional” del Plan Estratégico Institucional se define los objetivos estratégicos a nivel tecnológico, estos son desplegados mediante planes operativos desarrollados por la dirección de tecnología.</p> <p>Para facilitar la gestión de las TICS de manera eficiente, fue creada de una (1) <i>política Seguridad física y tecnológica</i>, con el objetivo de establecer los principios básicos y el marco necesario para garantizar la operatividad de los servicios y/o procesos de tecnologías de la información y comunicación de mayor urgencia de la Contraloría General.</p> <p>Con la finalidad de eficientizar el proceso necesario para el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos la CGR robusteció la infraestructura tecnológica, mediante el desarrollo propio y/o adquisiciones de herramientas tecnológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Implementación nueva versión del Sistema de Registro de Contrato.</li> <li>– Implementación del programa monitor SIGEF – SUGEP</li> <li>– Implementación del Sistema Unificado de Gestión de pago (Sugep).</li> </ul>	

La CGR siguiendo la buenas practica de la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos para el 2023 se lograron nuevos cambios y la implementación de nuevos sistemas como son:

- En el sistema de Consulta de proveedores del Estado.
- Consulta libramiento
- API consulta empleados Gob. Central y Descentralizado
- Sistema de gestión humana RR.
- Se logro el Servidor de correo Exchange Sever 2019
- Sistema de Ticket Mesa de Ayuda
- Aplicaciones ManageEngine (AuditPlus, ServicesDesk Plus, Endpoint Central, OpenManager, AplicationManager)
- Aplicación para control de Asistencia
- Repositorio de documentos firmados de forma Digital.
- Plataforma de Aprendizaje Moodle, API Contraloria-Tesorería

La CGR cuenta con una disponibilidad de la plataforma tecnológica el porcentaje para el año 2023 fue de 99%, cabe destacar que dentro de la inactividad de los servidores se debe de tomar en cuenta el mantenimiento de estos ya que no siempre es por incidentes ocasionados. La fórmula utilizada es la cantidad de horas o minutos de inactividad de los servidores de producción / la cantidad de hora que contiene el trimestre restado por un 100%.

**Evidencia:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024,</li> <li>• POA.2023 y 2024.</li> <li>• política Seguridad física y tecnológica.</li> <li>• Capture de los sistemas: .</li> </ul>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Se evidencia que la contraloría cuenta con un cronograma y plan de trabajo 2023 y 2024, para medir y evaluar la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto. También se puede observar un informe de evaluación en el cual destaca los beneficios cuantitativos y cualitativos de las adquisiciones tecnológicas, para evaluar el uso eficiente y efectivo de los recursos tecnológicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reunión</li> <li>• Plan de trabajo 2024</li> <li>• Lista de participación</li> <li>• Informes técnicos</li> </ul>	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>La institución cuenta con un repositorio de información cuya actualización se realiza en tiempo real basado en las informaciones producidas por los sistemas transaccionales que soportan los procesos misionales de registro de contratos y aprobación de órdenes de pago. En adición cuenta con data histórica de los procesos: Conciliación de nóminas, Certificación de cargos, comunicaciones entrantes y salientes de la institución, registro de empleados gubernamentales, normas básicas de control interno, entre otros. Consultando la data del repositorio y de la data histórica se producen</p>	

reportes estadísticos, informativos utilizados por los auditores como insumo para la realización de las auditoría e investigaciones antifraudes y de gestión para la toma de decisiones. Un ejemplo de la utilidad de las informaciones almacenadas en el repositorio es el aplicativo de tablero de indicadores institucional que permite realizar análisis de datos y producir reportes utilizados para la toma de decisiones oportuna.

Para el año 2023 la CGR cuenta con las nuevas tecnologías para el desarrollo de la organización las cuales son:

- Equipo Nutanix: un servidor para la replicación y almacenamiento de los servidores virtuales críticos.
- NAS de Almacenamiento: un equipo para administrar el almacenamiento de la información histórica de la CGR.

El proceso de adopción de tecnología inicia con el requerimiento realizado por el área funcional una vez llega el requerimiento a tecnología se realiza un análisis sobre la pertinencia de un desarrollo interno o de adquisición de una solución de terceros, en caso de que la decisión sea la adquisición de una aplicación de terceros se investiga cuales aplicaciones responden al requerimiento del área funcional, tiempo en el mercado, referencias de clientes, consulta al cuadrante de Garner, etc. Se invita a los proveedores a realizar una presentación de la solución donde el área funcional participa junto a la parte técnica con el objetivo de que estos validen si la aplicación cumple con los requerimientos. Luego de agotado este proceso de

	<p>presentación de soluciones se procede a realizar el requerimiento de adquisición a la Dirección Administrativa y Financiera quienes agotan el proceso de compras correspondiente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablero de indicadores: .</li> <li>• Acta de proyectos de automatización de procesos. .</li> <li>• Captura de pantalla de los programas. ..</li> <li>• Procedimiento mantenimiento de aplicaciones informáticas.</li> <li>• Procedimiento desarrollo e implementación de aplicación informáticas</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La institución cuenta con herramientas que fomentan la colaboración como lo son MS 365 y Teams, para fomentar la creatividad se realizan concursos para nombrar aplicativos, slogans de proyectos, entre otros, para el diseño de estos logotipos los colaboradores utilizan regularmente soluciones de open source como Canva. Las postulaciones son remitidas al área organizadora del concurso vía correo electrónico, un ejemplo de este tipo de proceso fue el realizado por el área de Planificación y Desarrollo para el logotipo del lanzamiento del plan estratégico institucional 2022.</p> <p>La CGR utilizado la creatividad y las nuevas innovaciones en el 2023 se realizó la Implementación de la Firma Digital, con el propósito apoyar los procesos virtuales aportando confidencialidad y seguridad a los documentos electrónicos, indistintamente del medio en que se</p>	

envía y comparte la información. Esta implementación se realizará en dos direcciones como órgano regulador y como unidad ejecutora. Como órgano regulador la Contraloría se prepara para la admisión de documentos firmados de forma digital en el proceso de registro de contratos y como unidad ejecutora se procederá a la firma de forma digital de toda correspondencia interna y externa cursada en Contraloría. Para la implementación de este proyecto se conformó una mesa técnica compuesta por representantes de las siguientes instituciones: Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, Ministerio de Administración Pública y Contraloría General de la República. A los fines de establecer la estructura normativa el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) creó una normativa para trazar los lineamientos que regirán la recepción de documentos firmados digitalmente por Contraloría.

También la CGR cuenta con un Sistema Electrónico para el Registro de Firmas SERFI es una plataforma web diseñada para la gestión de registro y consulta de firmas autorizadas de los incumbentes y funcionarios de las diferentes instituciones del Estado, para la aprobación de las certificaciones de contrato y órdenes de pago que pasan por la Contraloría General de la República.

**Evidencia:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión de propuesta de optimización de procesos.</li> <li>• Actas de proyectos de optimización de procesos.</li> <li>• Acta de Firma digital.</li> <li>• Manual de SERFI.</li> </ul>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>En materia del desempeño de los servicios brindados a nivel general y de acuerdo con los datos obtenidos, los participantes de la encuesta que recibieron los servicios de Mesa de Ayuda, Soporte Técnico y Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones, se logró un nivel de satisfacción de un 94.59%.</p> <p>Asimismo, logramos dar respuesta oportuna a las incidencias reportadas por los usuarios tanto internos como externos de la plataforma tecnológica provista por Contraloría la División de Servicios TIC, alcanzamos a completar de forma satisfactoria los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde enero- diciembre 2023 fueron recibida 18,712 llamadas atendida para soportes remoto a usuarios para los diferentes sistemas.</li> <li>• 3,569 solicitudes cerradas a tiempo por parte de Soporte Técnicos para una efectividad de un 98%.</li> </ul> <p>También la CGR cuenta con Sistema de Ticket Mesa de Ayuda Services de sk plus, el objetivo de la implementación de la herramienta es que permite administrar los servicios TICs de forma centralizada. Permitirá a la dirección evaluar el cumplimiento de las metas establecidas para dar respuesta a los inconvenientes reportados a TI</p>	

vía mesa de ayuda. Creación de base de conocimiento respecto a las soluciones dadas a cada incidente. Generación de reportes para la toma de decisiones.

Asimismo, la CGR cuenta con la aplicación ISSABEL en líneas para brindar los servicios ofrecidos por nuestra institución de manera eficiente a los clientes/ciudadano, es una herramienta completa de comunicaciones no solamente provee de telefonía a la institución, sino que, además, integra de un modo rápido y eficaz otros canales de comunicación, con esta plataforma contamos con un amplio número de utilidades entre las que podemos destacar:

- Grabación de llamadas.
- Identificaciones de llamadas.
- Configuración de callback.
- Llamada en espera.
- Sinterización de voz.
- Colas de llamadas.
- Herramientas para crear lotes de extensiones.
- IVR flexible y configurable.
- Soporte para configuración de la central de llamadas dependiendo del horario.

Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico. El Gobierno Dominicano a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), ha creado el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge), con el objetivo de evaluar de manera sistemática los esfuerzos realizados y en proceso, en lo referente a la implementación de soluciones de TIC y de Servicio Gobierno enfocados

	<p>principalmente en los servicios Gobierno, la eficiencia interna y la transparencia en las instituciones públicas de la República Dominicana. La institución ocupa la posición No. 09 en la cobertura del ranking con una puntuación 76.89% de avance en el índice de TIC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Link Servicio en línea</a></li> <li>• Link Consultas Contraloría.</li> <li>• Encuesta de tecnología</li> <li>• Capture de los sistemas.</li> <li>• <a href="#">Capture de iTICge)</a></li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución cuenta con herramientas para la protección perimetral, red interna y usuarios finales, para la protección perimetral y de la red interna hemos adquirido e implementado la herramienta NewGeneration Firewalls la cual analiza el tráfico entrante y saliente de la red detectando y bloqueando posibles ataques, detección de IPS, IDS, WAF, antivirus y para complementar esta herramienta contamos con un SANNBOX integrado a la nube del fabricante Fortinet. Para el control de eventos de seguridad hemos adquirido e implementado las herramientas: Fortianalyzer, FortiSIEM. Para la protección de los dispositivos utilizados por los usuarios finales hemos adquirido e implementado la solución de antivirus KASPERKY, la cual cuenta con un EDR cuya funcionalidad es la detección y respuesta frente a amenazas de tipo avanzadas o APT. A los fines de monitorear los eventos y actividades de los usuarios</p>	

en la red hemos adquirido e implementado la herramienta de auditoría del directorio activo AuditPluss.

La CGR capacita a su personal en materia de ciberseguridad, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. Capacitaciones realizadas en temas de Ciberseguridad:

- Taller Técnico a Respuestas a Incidentes Cibernéticos para funcionarios, impartido por el Centro Nacional de Ciberseguridad.
- Amenazas Avanzadas, impartido por SISAP/Kaspersky.
- IT Conference Manage Engine, impartido por Manage Engine.
- Microsoft Innovation Summit, impartido por Microsoft.
- Cyberdrill for Americas region | Centro Nacional de Ciberseguridad / Unión Internacional de Telecomunicaciones.

La CGR cuenta con la implementación de las normas para la seguridad de las tecnologías de la información y comunicación en el Estado Dominicano, podemos evidenciar las normas disponibles por esta CGR tenemos varias certificaciones de las NORTIC las cuales son:

- NORTIC A6:
- NORTIC A2:
- NORTIC A3:
- NORTIC A5:
- NORTIC EI:

Para este 2024 la CGR planifico la Implementación de la normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. hemos plantado como objetivo la certificación Nortic A7 norma emitida por la OGTIC sobre Seguridad de la Información.

Asimismo, la CGR cuenta con un *Procedimiento Administración de Accesos, Privilegios Y Permisos*, tiene como propósito de llevar un control periódico sobre los acceso y privilegios de los usuarios a los diferentes sistemas, aplicaciones y archivos.

La CGR cuenta con otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad, es por eso que, disponemos de una *política de seguridad física y tecnológica*, con el objetivo de establecer los principios básicos y el marco necesario para garantizar la operatividad de los servicios y/o procesos de tecnologías de la información y comunicación, identificar y analizar los riesgos posibles que pueden afectar las operaciones, proceso y servicios de TIC.

Para el 2023 la CGR asegurado su protección cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos, la CGR y el Centro Nacional de Ciberseguridad CNCS firmaron un acuerdo de cooperación interinstitucional, con el objetivo de impulsar y promover una cultura nacional de ciberseguridad que se fundamente en la protección efectiva del

	<p>Estado Dominicano, sus habitantes y en general del desarrollo y la seguridad nacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de los controles de acceso.</li> <li>• Gestión de riesgo.</li> <li>• Seguridad web.</li> <li>• Control de operaciones.</li> <li>• Procedimiento Administración De Accesos, Privilegios Y Permisos</li> <li>• Certificaciones de la NORTIC.</li> <li>• Política seguridad física y tecnológica</li> <li>• Acuerdo con CNCS.</li> </ul>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La institución requiere a los proveedores de servicios de arrendamiento de las impresoras multifuncionales que el mecanismo de descarte del tóner sea amigable con el medio ambiente, así como equipos que incorporen funcionalidades de ahorro de energía.</p> <p>La CGR cuenta con el debido impacto socioeconómico y circunstancial de las TIC es por eso por lo que la política de tecnología de la Información y Comunicación en el punto 6.19 disposición y reciclaje de dispositivos electrónicos explica los pasos a seguir para el debido reciclaje de los dispositivos. Asimismo, en la política de TIC en el punto 6.23.1 hasta el 6.23.3 aclara el manejo de la impresora donde se coleccionarán los cartuchos vacíos, luego de validar que los mismos no puedan ser reutilizados. Será realizado un inventario de los</p>	

	<p>cartuchos colectados y serán almacenados por tres (3) meses. Una vez cumplido el plazo, deberán ser destruidos o enviados a una planta de reciclaje para su disposición final.</p> <p>Asimismo, la CGR cuenta con una política de sostenibilidad y responsabilidad social con el objetivo de establecer las actividades para impulsar la responsabilidad social en la institución, implementando un conjunto de prácticas y acciones constantes y eficientes, que construyan un desarrollo sostenible, dirigido al logro de un impacto social positivo en el medio ambiente y los entornos sociales.</p> <p>La CGR cuenta en su portal de web con la accesibilidad para los usuarios con discapacidades con el objetivo de facilitar los servicios brindados por la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TDR del proveedor certificación ambiental o ecológica.</li> <li>• Política de tecnología de la información</li> <li>• Portal web</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Uno de los factores críticos del éxito para la CGR es que sus colaboradores puedan disponer de un clima organizacional armónico y condiciones de trabajo optimas, uno de los objetivos estratégicos del PEI 2021-2024 estable la necesidad de propiciar un espacio laboral que aumente la productividad.</p> <p>La institución garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones incluyendo: 1) Edificios o instalaciones, 2) espacios laborales u oficinas y sus mobiliarios, 3) suministro de energía eléctrica, agua e insumos y materiales y 4) equipos como sistema de aires acondicionados y plantas eléctricas, medios de transporte, equipos electrónicos. Estos recursos son administrados de forma eficiente a través de un Plan Anual de Mantenimiento preventivo y correctivo, donde se encuentran la periodicidad de los mantenimientos de las instalaciones y equipos. Los resultados son medido y monitoreados a través del Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Para la correcta planificación de la aplicación de los mantenimientos, disponemos de la política procedimiento acorde a la necesidad presentada. Entre las que se señalan: procedimiento solicitud de mantenimiento y/o reparación de vehículos.</p> <p>La institución planificó y ejecuto, para el año 2023, la reeducación de espacios e instalación de equipos y mobiliarios de las Áreas como: Recepción, Dirección Administrativa y Financiera, el departamento de Ingeniería y Arquitectura y los</p>	

pasillos de la institución. Se actualizaron los letreros de la visión misión y valores en todas las áreas. Todas las adecuaciones de las instalaciones físicas procuran crear un ambiente de trabajo optimo, diseñado diversas áreas y equipándolas con mobiliarios ergonómicos y de confort.

Como un logro institucional la CGR logro ejecutar en su primer trimestre del 2024, cuenta con un moderno Archivo Central para la organización y preservación de los documentos controlados de la CGR, con el objetivo de acceder a la documentación de manera organizada y sistematizada.

Se evidencia que, para la planificación del 2024, se ha iniciado con la ejecución del remozamiento de diferentes áreas como son: Departamento Financiero, Dirección de Contratos, con el objetivo de unificar las unidades organizacionales que pertenecen a la misma estructura organizacional, en un mismo espacio.

A fin de adoptar políticas de ahorro energético y de protección a la salud y el medio ambiente, se ha dotado algunas áreas de equipos inteligentes y sostenibles en la institución, por ejemplo, disponiendo de sensores eficientes en los cuartos de baños y ahorrando consumo de agua. En adición se dispusieron dispensadores de gel antibacterial en las áreas comunes de la institución. Para mitigar la propagación de posibles enfermedades. Por otro lado, también se realizan fumigaciones mensuales y limpieza profundas de las instalaciones.

	<p>Para mantener el control y la mejora de los servicios, la institución mide a través del indicador porcentaje de satisfacción del personal interno con la calidad de los servicios brindados del departamento administrativo, con la meta establecida de un 90%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Transportación,</li> <li>• POA 2023 y 2024</li> <li>• Plan de mantenimiento 2023 y 2024</li> <li>• Informe de mantenimiento</li> <li>• Foto de mobiliarios y espacios. Falta evidencia</li> <li>• Informe del servicio de transporte. Informe encuesta de satisfacción de servicios brindados año 2023 y 2024</li> <li>• Matriz de mantenimiento de vehículos.</li> <li>• Fotos del Archivo Central. .</li> </ul>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Sede de la CGR está en el tercer piso del edificio del Ministerio de Hacienda, ubicado en el #45 de la Ave. México, y a 70 metros de la avenida 27 de febrero, dos de los trayectos con mayor dinamismo vehicular tanto privado como de rutas del transporte colectivo, rodeada por numerosas instituciones gubernamentales oferentes de servicios de autogestión para los ciudadanos, universidades, bancos, agencias de seguridad, etc.</p> <p>De cara a la accesibilidad interna, se disponen de rampas y un ascensor de capacidad para (9) personas el mismo provee la posibilidad a personas sin las capacidades motoras suficientes para alcanzar</p>	

el piso en el que se encuentra la institución, además de un personal cuyas funciones se centran en orientar y facilitar el acceso de las personas a los servicios presenciales ofrecidos.

En materia de seguridad y salud en el trabajo, la CGR tiene un Comité Mixto para la seguridad y salud en el trabajo, el cual es el responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del sistema, cumpliendo con las funciones y deberes descritos en la resolución 113/2011 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Se evidencia que la institución dispone de un Plan de Emergencia Institucional compuesta por 22 brigadas de colaboradores que actúan ante cualquier evento catastrófico, además se cuenta con ruta de evacuación debidamente señalizada, con escaleras de emergencias y con 135 extintores dispuestos en la institución y los demás recintos.

Los colaboradores que conforman las brigadas de emergencias de la institución reciben talleres y son capacitados periódicamente del mismo modo, colaboradores de la institución son concientizados en materia de prevención de riesgo laboral. Los temas generalmente tratados son: generalidades y aspecto legal de un plan de emergencia, plan de evacuación y brigadas de emergencias.

Asimismo, la institución realiza inducción al personal de nuevo ingreso en materia de seguridad y salud ocupacional, abarcando los temas de ruta de evacuación, manejo y uso del exterior,

	<p>recomendaciones de la institución en caso de huracán y sismo, la importancia de alarmas contra incendios, a continuación, se detalla la cantidad de colaboradores inducido desde la fecha. En el 2023 fueron 50 colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos mejora física de la institución. .</li> <li>• Fotos de factores de acceso (parqueos, ascensor, rapas). .</li> <li>• Lista de extintores 2023-2024.</li> <li>• Ubicación geográfica</li> <li>• Plan de emergencia institucional.</li> <li>• Acta constitutiva del Comité mixto del SISTAP.</li> <li>• Registro de participantes capacitados comité de emergencia</li> <li>• Simulacro 2023.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La institución implementa procedimientos y políticas sobre la gestión de inventario y descargo de activos fijos, mediante la codificación y asignación de responsables a través del Sistema de Administración de Bienes (SIAB) establecido por la DIGECOG, así como el descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales. Con el objetivo de mantener actualizado el registro de inventario de los bienes de la CGR con la finalidad de conocer con exactitud su situación patrimonial y contar con informaciones reales, actualizadas y oportunas. Con la finalidad de registrar los bienes que ingresan a la CGR en el sistema de administración de bienes, asegurado su</p>	

identificación y/o rotulación para facilitar su administración y control.

Para la disposición final procurando el reciclaje, reutilización o reducción (3RS), la institución realiza donaciones a instituciones sin fines lucro de los artículos que no están clasificados dentro de los activos fijos, ejemplo: baterías, gomas madera, puertas entre otros, a fin de ser reutilizados y eliminados de forma responsable.

Para el año 2023, con el cambio de gestión, la Contraloría se aboca a un total reenfoque y fortalecimiento del tema de responsabilidad social, específicamente el reciclaje o eliminación segura del papel y el uso de botellas plásticas en la institución, gestionando contactos de las empresas dedicadas al tratamiento y eliminación fiable de estos bienes. Esto se evidencia, por la aprobación inmediata de la política de responsabilidad social, la planeación de actividades y las medidas tomadas a través de acercamientos y preacuerdos realizados con instituciones experimentadas con miras a establecer alianzas estratégicas en materia de medio ambiente y otros temas en materia de responsabilidad social institucional. buscar.

Se evidencia la socialización en conjunto con el área de responsabilidad social de esta Contraloría, para la ejecución efectiva del proyecto de sostenibilidad ambiental, procurando la clasificación de los desechos sólidos, a través de una empresa eco amigable. Para el logro de dicho objetivo institucional, se evidencia la planificación en el POA y el PACC 2024, iniciando con un informe

diagnóstico a través de una consultoría externa, experta en el área.

La institución ha tomado medidas con respecto al ahorro energético y el ahorro de combustible, comunicando efectivamente al personal sobre la concientización del uso de energía eléctrica y vehículos de manera programada y agrupada. Las medidas utilizadas con relación al ahorro energético han sido las siguientes:

- Uso de lámparas led.
- Uso de sensores S.
- Uso de aires acondicionados (bajo consumo).

Se evidencia el seguimiento al Plan de Mantenimiento de Planta Física, vehículos y Mayordomía a través de la matriz de seguimiento a los mantenimientos y/o reparación en el que se plasman las acciones a desarrollar, como son mantenimiento preventivos y correctivos a la planta física, equipos, vehículos con su respectiva periodicidad y suplidor.

Además, se evidencia la realización de encuesta de los servicios administrativos 2023 con un resultado de un 85% al evaluar la satisfacción de los servicios ofrecidos.

**Evidencia:**

- PR-DAF-02 Procedimiento Asignación de activo fijos.
- PR-DAF-04 Procedimiento registro y control de activo fijos

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-DAF-05 Procedimiento descargo de activo fijo</li> <li>• PR-DAF- 07 procedimiento traslado de externo de activo fijos</li> <li>• PR-DAF-06 Procedimiento inventario de activo fijo.</li> <li>• Política responsabilidad social</li> <li>• Reporte de activo fijo</li> <li>• Descargos realizados 2023.</li> <li>• Plan de mantenimiento de planta física, vehículos y mayordomía</li> <li>• Matriz de seguimiento de mantenimiento y/o reparaciones.</li> <li>• Informe de encuesta de servicios administrativos 2023 y 2024.</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia el uso de los laboratorios de la Escuela Nacional de Control Interno de esta Contraloría General de la República, para la realización de capacitaciones por parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), así como de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y la Dirección General de Impuesto Interno (DGII).</p> <p>Se evidencia que la institución acoge las solicitudes de los salones para el uso de actividades de carácter público, por medio de prestar las instalaciones de las aulas de la Escuela Nacional de Control Interno de la Contraloría.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de salones</li> </ul>	

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energético mediante la aplicación de una política de transportación.</p> <p>Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte de la institución, mediante la programación de la ruta de transporte de empleados que comprenden las zonas norte, sur, este, oeste y toda la Av. 27 de febrero de la ciudad de Santo Domingo. Asimismo, se evidencia la ampliación de las rutas de la zona norte, donde la misma abarca la Jacobo Majluta al igual que la ruta que comprende santo domingo este abarcando la Ciudad Juan Bosch.</p> <p>La CGR cuenta con procedimiento de solicitud de servicios de transporte con la finalidad de dar respuesta a las solicitudes de los servicios de transportación del personal de la CGR.</p> <p>Se elabora un informe de consumo de energía eléctrica donde se compara el gasto de cada mes con el anterior, así como la tendencia de un mes a otro. Se evidencia equipos de aires acondicionados de mayor eficiencia, para reducir el consumo de energía eléctrica.</p> <p>Además, la Contraloría dispone de dos plantas eléctricas, las cuales están controladas, a través de un transfer que permite tener un resguardo de energía eléctrica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PL-ST-01-Política de transportación.</li> <li>• FO-DAF-06 formulario Registro consumo de combustible.</li> <li>• PR-DAF-08 Procedimiento solicitud mantenimiento reparación de vehículos.</li> <li>• PR-DAF-09 Solicitud lavado de vehículo.</li> <li>• PR-DAF-10 Procedimiento solicitud de servicios de transporte.</li> <li>• Informe de rutas de empleados.</li> <li>• Informe de transporte.</li> <li>• Informe de mantenimiento planta eléctrica</li> <li>• Informe de energía eléctrica</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, tanto de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos. Además, la entidad dispone de 137 estacionamientos, distribuidos en los edificios del Banco Central, la ENCI, Caonabo y el Edificio Juan Pablo Duarte, así como también, se cuenta con servicios de valet parking para ser utilizados por parte del personal. Buscar</p> <p>Se evidencia la presencia de rutas interurbanas por los alrededores de la institución, y de autobuses de uso público colectivo además de las estaciones del metro Casandra Damirón y coronel Rafael Tomás Fernández Domínguez.</p> <p>Se evidencia que, para dar respuesta a la demanda de transporte colectivo de la institución, se crearon nuevas rutas de transporte, rutas de la zona norte y ruta santo domingo este, ruta Autopista Duarte.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos mejora física de la institución.</li> <li>• Fotos de factores de acceso (parqueos, ascensor, rapas).</li> <li>• Ubicación geográfica</li> <li>• Contrato de arrendamiento de parqueos con el Banco Central</li> <li>• Orden de compra adquisición de nuevo autobús.2023.</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La Contraloría General de la República a través de su Planificación Estratégica Institucional (2021-2024) la cual fue diseñada con amplia participación del personal y de los grupos de interés como constató en el criterio 2, en su eje 3 “Excelencia operativa” y eje 4 “Desarrollo del talento humano” determina la importancia estratégica de la gestión por procesos claves y del desarrollo organizacional.</p> <p>En este sentido, se evidencia con la inclusión en el dicho eje de los siguientes objetivos estratégicos vinculados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Eficientizar los procesos</i> de la Institución para mejorar la oportunidad de</li> </ul>	

fiscalización integral y la experiencia de los usuarios, a través de la innovación y la mejora continua

- *Rediseñar e implementar una estructura organizacional óptima* según las operaciones de la Institución.

- 

La organización en el 2023 actualizó su *Mapa de Proceso Institucional*, dentro de los cuales se identificaron tres (3) macroprocesos estratégicos, (9) macroprocesos claves y 6 macroprocesos de apoyo, estos a su vez, cuenta con un mapa de cadena de proceso donde se muestra la interrelación y conectividad de los procesos claves.

Para la elaboración del mismos participaron más de 30 colaboradores de las diferentes áreas institucionales, tomando en cuenta las necesidades y opiniones de los grupos de interés plasmada en la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).

Luego de haber identificado el mapa de procesos y el mapa de cadena de proceso, se procedió a realizar las *fichas técnicas de los procesos* acompañado de los líderes de áreas, aprobadas las fichas de procesos se procedió a documentar las políticas, procedimientos y formularios, entre otra información documentada que sustenten los procesos, esta documentación se realizó bajos los lineamientos establecidos en la política de elaboración y control de documentos.

Para cumplir con los lineamientos establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

se han documentados políticas y procedimiento que sustentan tantos los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo. Para el 2023, la Contraloría obtuvo un **99.20%** en la ejecución de las (NOBACI).

Esto ha permitido que la institución cuente con **152** documentos controlados en apoyo a la ejecución de los procesos.

Todas estas acciones fueron ejecutadas con la finalidad de garantizar una estructura ágil. La institución cuenta con una estructura organización aprobada y actualmente se encuentra en la revisión de esta de la mano del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Se cuenta también con el fortalecimiento de la estructura de cargos, con un manual de cargos aprobado.

**Evidencia:**

- Mapa de Proceso.
- Plan Estratégico Institucional 2021-2024, pág. 42
- Mapa de Cadena de Proceso.
- Política de elaboración y control de documentos.
- Informe Normas Básicas de Control Interno.
- Estructura organizacional aprobada
- Registro de participantes de la mesa técnica de revisión de estructura
- Presentación de propuesta de estructura

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>A través del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, mediante el eje Excelencia Operativa, se ha definido un objetivo estratégico 3.2 asegurar la eficiencia operacional a través del uso e implementación de las TIC. Esto permitió para el año 2023, que la Contraloría General de la República gestionó mediante proyectos la transformación digital de sus procesos sustantivos, implementando plataformas tecnológicas desarrolladas internamente que permitieron digitalizar los procesos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portafolio de proyecto</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La Contraloría General de la República, para el análisis de los procesos y los riesgos ha diseñado políticas y procedimiento que permite evaluar el desempeño de los mismo.</p> <p>Las políticas diseñadas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Valoración y Administración de Riesgos</li> <li>• Política de Autoevaluación e implementación de Control Interno.</li> <li>• Procedimiento de Autoevaluación de Controles Internos.</li> </ul>	

- Política de Auditoría Interna de Gestión.
- Administración de Dashboard (Tablero de Indicadores).
- Procedimiento de Medición y Seguimiento de la Satisfacción de los Servicios Internos y Externos.

Para la implementación de estas políticas y procedimientos, cada uno de los procesos cuenta con su ficha técnica donde se identifican los indicadores y los riesgos asociados a los procesos. Estos son monitoreados de acuerdo con la frecuencia de medición a partir del tablero de indicadores y el nivel de riesgo a partir de la matriz de riesgo.

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos, la organización realiza las siguientes actividades:

- Análisis FODA y PESTEL, para evaluar el entorno interno y externo, elaborado desde la Planificación Institucional y monitoreado eventualmente desde la Dirección de Planificación y Desarrollo.
- Para asegurar los recursos y la ejecución de la estrategia institucional anualmente se realiza un Plan de Compras y Contrataciones (PACC), el cual es ejecutado por partida presupuestaria trimestralmente.

- Auditorías externas, realizadas por los órganos rectores.
- Resultado de evaluación del Índice de Satisfacción Ciudadana.
- Resultado de la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Producto del diseño de la planificación estratégica realizada el equipo directivo identificó **7 factores críticos de éxito**:

1. Compromiso con los valores éticos, morales y de responsabilidad social de la MAE y suequipo directivo, para prevenir y enfrentar la corrupción administrativa.
2. Personal motivado, altamente cualificado con conocimiento funcional de la institución y sus operaciones.
3. Excelencia en la gestión contando con la Tecnología de vanguardia, automatización de los procesos institucionales.
4. Direccionamiento y alineamiento estratégico, operativo y riguridad técnica en la gestión de proyectos, que garantiza el enfoque por resultados.
5. Fortalecimiento de: las capacidades institucionales, del control interno, fiscalización, auditorías de las instituciones y aumento de las Unidades de Auditorías Internas (UAI), mediante el establecimiento de alianzas interinstitucionales.
6. Administración eficiente, transparente y óptima de los recursos.

	<p>7. Oportunidad, calidad, objetividad y consistencia de los informes producidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Valoración y Administración de Riesgos</li> <li>• Política de Autoevaluación e implementación de Control Interno.</li> <li>• Procedimiento de Autoevaluación de Controles Internos.</li> <li>• Política de Auditoría Interna de Gestión.</li> <li>• Administración de Dashboard (Tablero de Indicadores).</li> <li>• Procedimiento de Medición y Seguimiento de la Satisfacción de los Servicios Internos y Externos.</li> <li>• Matriz de Valoración y Administración de Riesgo.</li> <li>• Informe de resultado Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informe análisis FODA.</li> <li>• Tablero de Gestión de Indicadores.</li> <li>• Informe de resultado PACC.</li> <li>• Factores Críticos de Éxito.</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La CGR mediante la <i>Política de elaboración y control de documentos</i> plasman los lineamientos para la asignación de responsabilidades, las mismas son visualizadas en las políticas, procedimientos, manuales elaborados. Estos tienen secciones donde especifican las funciones de los involucrados.</p>	

En ese mismo orden, se evidencia la asignación de responsabilidades para el cumplimiento de los procesos: en los Planes operativos Anuales, en el Manual de organización y funciones y el Manual de cargos donde se definen las responsabilidades de las áreas funcionales de la institución, así como de los cargos en cada descriptivo de puestos de cada una de las áreas. Los acuerdos de desempeño reflejan la asignación de responsabilidades y competencias necesarias para llevar a cabo los procesos asignados.

Adicionalmente, se aplican las mejores prácticas de gestión de proyectos como las establecidas internacionalmente por el *Project Management Institute (PMI)*, lo que permite crear las fichas de proyectos o actas constitutivas, donde se asigna el Patrocinador y el Gerente de Proyectos, además se establecen los cronogramas de actividades donde se designan los responsables de su ejecución.

**Evidencia:**

- Política de Elaboración y Control de Documento.
- Manual de Organización y Funciones.
- Manual de Descriptivos de Puesto.
- Políticas y procedimientos de las áreas.
- Actas constitutivas de proyectos
- Cronogramas de proyectos

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución ha adoptado la cultura de calidad y, por tanto, realiza mejoras, rediseños y optimización de sus procesos. Estas mejoras se realizan de forma completa, aplicando levantamiento de los flujos de procesos y garantizando el desarrollo de sistemas automatizados (softwares de desarrollo propio). Se adopta las buenas prácticas de gestión de proyectos para documentar una bitácora de informaciones sobre las mejoras de procesos.</p> <p>Se han realizado mejoras al mapa de procesos institucionales, contando con dos versiones de dicho documento y ya se está trabajando un proceso de mejora producto de la elaboración del nuevo plan estratégico.</p> <p>Desde el año 2021, la organización ha implementado una cultura de simplificación de trámite, para el mismo se analizan los cambios que este puede ocasionar en los requisitos legales. Se desarrollo un repositorio de documentos externos para asegurar que los usuarios de los servicios tengan disponibles los requisitos legales (leyes, reglamentos, decretos, entre otras disposiciones legales) asociados al cumplimiento de requisitos de los servicios brindados por al CGR.</p> <p>En el 2022, la institución simplificó los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de Registro de Contrato, esto permitió que la institución publicará un Reglamento No. IN-CGP-RCNCI-2022-01. Es reglamento establece el procedimiento y</li> </ul>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>los requisitos para el registro de contratos en la CGR.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se simplificó el proceso de Certificaciones de Cargos, mediante el cual se dio a conocer los requisitos mediante políticas y procedimiento para la ejecución de este proceso para acceder al servicio digital.</li> <li>• Se simplificó el proceso de Autorización de Órdenes de Pagos. Para inicio del 2023, se emitió la Resolución No. CGR-RES-2023-001. Esta resolución tiene por finalidad instituir el SUGEP, herramienta tecnológica que busca fortalecer y eficientizar el proceso de revisión, validación y aprobación de las órdenes de pago o libramientos, garantizando la transparencia en el control interno de los fondos y la gestión pública institucional.</li> </ul> <p>Estos cambios han ocasionado revisiones en la ley 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Constitución de Proyecto Certificaciones de Contrato, SUGEP y Certificaciones de Cargos.</li> <li>• Reglamento No. IN-CGP-RCNCI-2022-01.</li> <li>• Resolución No. CGR-RES-2023-001.</li> <li>• Política de Certificación de Cargo Digital.</li> </ul>	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas	La institución impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>buenas prácticas nacional e internacional involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>Para la optimización del proceso de certificación de cargos se utilizó la metodología de trabajo de mejora de producción en celda o en japones (<b>Seru Seisan Houshiki</b>). Esta buena práctica permitió innovar en el proceso y obtener los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Reducir el tiempo</b> de elaboración del servicio (Lead Time), llevando el mismo <b>de 3 meses a 4 horas</b> de respuesta.</li> <li>– <b>Se eliminaron las largas filas de espera</b> por parte de los ciudadanos que pueden realizar la solicitud desde la comodidad de su celular y recibir respuesta el mismo día.</li> <li>– Se tipificaron los tipos de solicitud y se establecieron tiempo de respuesta diferentes.</li> </ul> <p>Para la innovación en el proceso de Autorización de órdenes de pago, aplicamos la <b>metodología Lean Service</b> que busca mejorar los procesos, optimizar la calidad, eficiencia y nivel de servicio, impactando la productividad de la institución.</p> <p>Otra herramienta utilizada para innovación es a través de benchmarking.</p>	
---	--	--

	<p>La institución ha realizado (8) benchmarking nacionales con empresas privadas e instituciones públicas.</p> <p>la institución realizó dos (2) benchmarking internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>La Contraloría General de Colombia:</b> Con el objetivo de aprender sobre su Sistema de control previo y Auditoría interna y Auditoría especiales y la Dirección de Información análisis y reacción inmediata.</li> <li>– <b>La Contraloría General de Chile:</b> con el objetivo de conocer funciones en Control preventivo y concomitante, Fiscalizar la recaudación, Uso e inversión de los recursos públicos, emitir juicios sobre Responsabilidad fiscal, realizar el cobro coactivo y la incautación de bienes y Control Macrofiscal.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de planificación y seguimiento a los benchmarking/learning.</li> </ul>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La Contraloría General de la República, cuenta con indicadores de resultado para monitorear la eficacia de los procesos estos plasmado desde la ficha de los procesos y de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC). Los indicadores son</p>	

	<p>implementados mediante el uso de tablero de indicador Institucional.</p> <p>En el 2023, la institución evaluó la CCC su tercera versión</p> <p>En ese mismo orden la CGR cuenta con catálogo de servicios <i>externos e internos</i>, donde se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) a los ciudadanos/clientes de la institución.</p> <p>Los resultados de estos monitoreos son evidenciados: en las reuniones de desempeño de los procesos, informe de resultados de encuestas Índice de Satisfacción Ciudadana, informe de desempeño PEI y POA e Informe de evaluación CCC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informe de Índice de Satisfacción Ciudadana</li> <li>• Informe de Desempeño Plan Operativo Anual.</li> <li>• Catálogo de servicios de Administrativo Financiero, Comunicaciones, Tecnologías de la Información y Com .</li> </ul>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La CGR, desde la Dirección de tecnología aplica políticas y procedimientos para revisar y mejora los procesos para garantizar la protección de datos.</p> <p>Actualmente la CGR se encuentra sumergida en lograr la certificación Nortic A7. Que certifica la seguridad de la información.</p>	

	<p>Cuenta con políticas y procedimientos relativos a la protección de datos, backup, medidas de controles de seguridad existentes para el uso de los sistemas informáticos, permisos para accesos a carpetas compartidas.</p> <p>Con la finalidad de utilizar las más avanzadas tecnologías de la información, la institución ha desarrollado sistemas o software para la automatización de los procesos, y mediante un acuerdo con el BID, se tendrá acceso a una fábrica de software para el desarrollo de acuerdo con las necesidades de la CGR.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de las políticas y procedimientos de TIC en el repositorio de documentos</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>l) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Como mecanismo para el involucramiento de los ciudadanos/clientes y grupo de interés la Contraloría General de la República aplica encuesta de Índice de Satisfacción Ciudadana donde atendiendo el nivel de satisfacción en las dimensiones se desarrollan proyectos de mejoras.</p> <p>En la página web el cliente/ciudadano cuenta con un buzón de quejas y reclamaciones y sugerencia, esta cuenta con política, procedimiento y matriz de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

seguimiento, donde una vez realizada la queja el ciudadano es contactado para informarle la medida de subsanación a utilizar.

Como resultado de la evaluación de la carta compromiso al ciudadano 2020-2022 y las altas quejas sobre el tiempo de respuesta, la Contraloría aplicó mejora en su versión 2022-2024, tipificando su servicio y aplicando estándares de Calidad.

La Contraloría cuenta con un catálogo de servicios misionales en el que se presentan las informaciones más relevantes de la institución y los servicios que ofrece además de dar a conocer su Acuerdo de Nivel de Servicio a la ciudadanía. Este lo realizó con involucramiento de las partes interesadas.

Se evidencia la realización Foro de dudas e Inquietudes Contraloría General y permite que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias sobre la certificación de contratos y temas en general.

Se evidencia la utilización por parte de los usuarios externos del Chat Institucional, que se encuentra en la página web en el cual los usuarios pueden enviar cualquier pregunta y obtienen respuesta inmediata en los horarios establecidos.

Se evidencia que la institución ha políticas y procedimientos para atender a las quejas recibidas por diversas vías como buzones de sugerencias, portal SAID, Sistema 311, portal web, encuestas y como lo consigna en la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP mantiene los

	<p>medios de subsanación ante cualquier reclamación o queja en caso de incumplimientos de CGR en los tiempos de respuesta a la prestación de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informes índices de satisfacción ciudadana.</li> <li>• Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Política de seguimiento de Quejas, Sugerencia y Reclamaciones.</li> <li>• Procedimiento de Quejas, Reclamaciones Sugerencia.</li> <li>• Foro de la página web de la Contraloría.</li> <li>• Respuestas suministradas a los usuarios ante quejas o sugerencias enviadas a la institución.</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La institución impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacional centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>Esta buena práctica permitió innovar en el proceso y obtener los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reducir el tiempo de elaboración del servicio (Lead Time), llevando el mismo de 3 meses a 4 horas de respuesta.</li> <li>– Se eliminaron las largas filas de espera por parte de los ciudadanos que pueden realizar la solicitud desde la comodidad</li> </ul>	

	<p>de su celular y recibir respuesta el mismo día.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se tipificaron los tipos de solicitud y se establecieron tiempo de respuesta diferentes.</li> </ul> <p>Para la innovación en el proceso de Autorización de órdenes de pago, se aplicó la metodología Lean Service que busca mejorar los procesos, optimizar la calidad, eficiencia y nivel de servicio, impactando la productividad de la institución.</p> <p>En la actualizada se cuentan con e-servicios completamente automatizados y transaccionales en línea los siguientes servicios: 1. Certificación de cargos, 2. Sistema de diagnóstico Nobaci.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de los sistemas</li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La Contraloría mediante diversidad y la gestión género para identificar las necesidades y expectativas. Los productos y servicios ofrecidos por la CGR están dirigidos y aplican a todos los géneros por igual.</p> <p>Desde la matriz de partes interesadas hasta la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana se clasifican las necesidades y expectativas del cliente, esto ha permitido diseñar procesos que respondan a esas necesidades. Estos han permitido que los servicios sean aplicados sin distinción de institución ni ciudadano.</p>	

	<p>Brindamos servicio vía ventanilla para que personas con discapacidad, envejeciente y las que presenten cualquier tipo de inconveniente puedan acceder a nuestros servicios.</p> <p>Por la naturaleza de la institución se aplica la diversidad o segmentación de los servicios por los diferentes niveles de gobierno como son: Gobierno Central, Instituciones Descentralizada, Gobiernos Locales (Ayuntamiento), instituciones autónomas y de la seguridad social.</p> <p>A nivel interno las capacitaciones son realizadas impactado la diversidad de género al igual que las estadísticas institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Satisfacción Ciudadana.</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La Contraloría General de la República, cuenta un con sus principales servicios disponible de forma digital para los ciudadanos y las instituciones disponible las 24 horas todos los días con la relación a la accesibilidad.</p> <p>El catálogo de servicio ofrecemos información a los clientes/ciudadano sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Descripción del servicio</li> <li>– Objetivo</li> <li>– Alcance</li> </ul>	

- Base Legal
- Documentos de Consulta
- Paso para solicitar el servicio
- Requisitos de entradas
- Motivo de rechazo
- Medio de subsanación
- Paso para prestación del servicio
- A quien va dirigido
- Acuerdo de Nivel de Servicio
- Canales de atención ante no conformidades
- Horario de servicio.
- Entre otras informaciones.

Para acceder a cada servicio la institución cuenta con manuales de usuarios, instructivos, video tutoriales y auditivos.

De igual forma capacita a los usuarios de las institucionales en el uso correcto de las herramientas tecnológicas.

En el caso del servicio de implementación de las Normas Básicas de Control Interno, las instituciones tienen asignadas un supervisor que les brinda soporte, asesoría y acompañamiento para que puedan cumplir con los requerimientos exigibles por los diferentes componentes de las NOBACI. Todas las instituciones tienen acceso a crear un usuario para acceder al Sistema de NOBACI las 24 horas los 7 días de la semana, al que pueden entrar desde la página web de la CGR,

además de que pueden descargar los formularios para registrar o actualizar sus Comités de NOBACI, las guías y las matrices de referencia.

Por otro lado, se cuenta y se pone a disposición de los ciudadanos/clientes la información adecuada y oportuna sobre los cambios y mejoras en los requisitos y formas de realizar el cumplimiento de las obligaciones para con la Contraloría como órgano rector. Se comunican entre otros documentos:

- Las normativas emitidas, como guías y normas de 1er y 2do grado.
- Las resoluciones y circulares

Se evidencia que CGR tiene la práctica de promover la accesibilidad a la organización, a través del portal web desde el que se distribuyen contenidos relevantes al ciudadano/cliente, entre los cuales destaca la Ley Núm. 10-07 y su reglamento de aplicación, así como otros documentos aprobados que sean del interés del público y acceso a la información institucional, a través de portal de transparencia. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) proporciona asistencia e informaciones a los ciudadanos/clientes que lo requieran.

Con la finalidad de orientar a los usuarios sobre cómo realizar los servicios en línea, se han elaborado videos tutoriales que explican paso a

	<p>paso como realizar el servicio en línea, los cuales están disponibles en el YouTube institucional de la CGR.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de Servicio Institucional</li> <li>• Video Tutorial Certificaciones de cargos</li> <li>• Manual de Usuario TRE Contrato.</li> <li>• Manual de Usuario SUGEP.</li> <li>• Políticas y procedimientos de los servicios.</li> <li>• Tutorial de YouTube sobre los servicios.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La Contraloría General de la República para eficientizar sus procesos coordina con otras organizaciones dentro de la misma cadena de servicio.</p> <p>Se evidencia la firma de convenio con la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DGCC) para la interoperabilidad de sus plataformas tecnológicas y el intercambio de informaciones que sean requeridas por ambos entes en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Se firmó un convenio con el Ministerio de Administración Pública (MAP), para</p>	

interoperabilidad de información sobre las informaciones de la nómina.

De igual forma los sistemas operan con información suministrada por el SIGEF, DGII y otras instituciones.

En otro orden, la Contraloría General de la República pertenece a las mesas técnicas interinstitucional en mira a fortalecer los procesos del estado.

Formó parte de la mesa técnica interinstitucional sobre equilibrio económico dirigida por el MEPYD.

La CGR forma parte de la Mesa de Control de la Cámara de Cuentas, una iniciativa única en Latinoamérica de diálogo abierto y democrático, que busca mejorar el desempeño de las finanzas públicas. Está mesa incluye las dependencias del sistema de administración financiero, instancias de control interno, instancias de control externo, cámaras legislativas y próximamente control social.

**Evidencia:**

- Firma de convenio MAP
- Firma de convenio DGCP.
- Comunicación mesa técnica equilibrio económico.
- Link de la mesa de control, lista de participación en reuniones de la mesa de control.

	<p><a href="https://www.camaradecuentas.gob.do/index.php/mesa-de-control">https://www.camaradecuentas.gob.do/index.php/mesa-de-control</a>.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La Contraloría General de la República comparte datos con la Oficina Nacional de Estadística (ONE) para la realización del Censo Nacional de Poblaciones 2022, donde se le <b>desarrollo webservice</b> para la validación del personal a contratar, para asegurar que las personas a contratar no fueran empleados del Gobierno Central o Descentralizado.</p> <p>Con el Ministerio de Administración Pública (MAP) compartimos webservice para la no objeción de personal a contratar, con la finalidad de unificar criterio y tener una sola respuesta al momento de contratar un personal en el Estado.</p> <p>Para el Servicio Nacional de Salud (SNS) y otras instituciones interesadas se diseñó un servicio que valida el tiempo del servidor en el estado de forma masiva, con finalidad de proveer un reporte masivo certificado por la Contraloría.</p> <p>El Sistema Unificado de Gestión de Pagos (SUGEP), interopera con las siguientes instituciones: DGII v DGCC, DIGES, TSS, otras, a los fines de evitar que las instituciones carguen evidencias en los expedientes que ya se encuentran en el poder del mismo Estado. Ver detalles en el ejemplo 5 de este subcriterio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla webservice ONE,</li> <li>• Captura de pantalla webservice MAP,</li> <li>• Captura de pantalla webservice SNS</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La Contraloría General de la República ha participado en mesa de trabajo técnicas para solucionar problemas que impactan en la productividad de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>✓ Mesa técnica con el INDOCAL para la elaboración de las normas de certificación de personas</li> <li>✓ Mesa Técnica interinstitucional de Inversión Pública.</li> <li>✓ Mesa técnica con Compras y Contrataciones Pública para interoperabilidad de plataformas tecnológicas.</li> <li>✓ Mesa técnica con las instituciones para implementar las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</li> <li>✓ Reuniones con el PNUD para validación del sistema TRE contrato.</li> <li>✓ Mesa Técnica del MAP, modificación reglamento de desempeño institucional, individual y reglamento de incentivo.</li> <li>✓ Mesa técnica Firma Digital, con la que se busca optimizar la entrega de los expedientes para autorizaciones de pago sin necesidad de requerir firma en físico.</li> </ul>	

	<p>✓ Mesa de Control de la Cámara de Cuentas, citada en el ejemplo I de este subcriterio.</p> <p>La CGR ha impulsado la creación de Grupos de Trabajos en las instituciones públicas para impulsar al fortalecimiento de los controles internos. Gracias a la labor realizada por la CGR se han realizado 153 Comités de NOBACI, los cuales en conjunto con los asesoramiento y acompañamiento de la CGR han logrado un 63% de implementación de las NOBACI, de estas un total de 62 instituciones presentan avances entre el 80 al 100% en el cumplimiento de los requerimientos exigidos en los 5 componentes: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo y Evaluación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Comunicación de solicitud de participación en mesa técnica.</li> </ul>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La CGR realiza sus procesos con sus siguientes instituciones:</p> <p>Para la Certificación de Registro de Contrato este proceso es compartido con las Organizaciones, la Dirección de la Compras y Contrataciones (DGCC), Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Para ejecución del servicio de Autorización de Órdenes de Pago se realizan procesos entre Dirección General de Impuestos Internos,</p>	

	<p>Tesorería de la Seguridad Social y Tesorería Nacional y Dirección Compras y Contrataciones.</p> <p>Para la ejecución de la Normas Básicas de Control (NOBACI) este servicio es compartido con las organizaciones del gobierno central, y ayuntamientos. Citado en el ejemplo 3 de este subcriterio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla Sistema Sugep</li> <li>• Pantalla Sistema TreContrato</li> </ul>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La Contraloría General de la República facilita el intercambio de datos con el Banco Central de la República, emitiendo un reporte mensual sobre los cargos públicos en el estado.</p> <p>El Ministerio de Administración Pública compartimos un reporte de nóminas de todas las instituciones del Gobierno Central y Descentralizada.</p> <p>Con la Dirección de Compras y Contrataciones tenemos acuerdo de interoperabilidad, donde extraemos las informaciones correspondientes a las Compras y Contrataciones del Estado, este alimenta el sistema TreContrato.</p> <p>Con el Ministerio de Hacienda tiene acuerdo de interoperabilidad, donde extraemos las informaciones correspondientes a las órdenes de pago tramitada por el Sistema de Gestión Financiera</p>	

	<p>(SIGEF) Con estas informaciones alimentamos el proceso de Autorización de Órdenes de Pago.</p> <p>Con la Dirección General de Impuestos Internos y la Tesorería de la Seguridad Social mediante una extranet validamos para los procesos de Certificación de Registro de Contrato y Autorización de órdenes de Pago, validando que los propietarios de los contratos y pagos estén al día con sus obligaciones fiscales.</p> <p>Con la Junta Central Electoral, acceso al webservice para validar la cédula no encontradas en la base de datos de la CGR, interoperabilidad alimenta Certificaciones de Cargos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión de reporte Banco Central</li> <li>• Remisión de Reporte MAP.</li> <li>• Acuerdo de Interoperabilidad DGCC</li> <li>• Acuerdo de Interoperabilidad Hacienda</li> <li>• Servicio de Consulta de Dato JCE. (Buscar Contrato en Administrativo)</li> </ul>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La CGR realiza tiene una relación de interés mutuo con el BID y la Unión Europea para el lograr de forma conjunta el fortalecimiento de las finanzas públicas y del control interno. Esto se evidencia por la participación de la Contraloría como beneficiario del Programa de apoyo al fortalecimiento de las finanzas públicas (PROGEF), en el 2023-2024 ha ejecutado el Programa de apoyo a la agenda de transparencia e integridad, con financiamiento del BID.</p>	

	<p>Realiza acciones conjuntas con las ARS SENASA y Humano para llevar a cabo acciones en pro del bienestar de la salud de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia que se coordinan procesos de capacitación o entrenamiento con instituciones públicas, como son: Cafgefi, INAP, Infotep, a fin de fortalecer el desarrollo de capacidades de los colaboradores de la CGR y para el fortalecimiento de la Escuela Nacional de Control Interno (ENCI) como departamento de la Contraloría General de la República.</p> <p>Se cuenta con acuerdo con las principales universidades del país para la profesionalización de los colaboradores en programas de incentivos de postgrados, maestrías y otros estudios superiores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos con ARS SENASA Y ARS HUMANO</li> <li>• Plan de acción del PROGEF</li> <li>• Documentos del Proyecto financiado por el BID.</li> <li>• Acuerdos con universidades</li> <li>• Acuerdos con INAP; CAPGEFI, INFOTEP y la Escuela Nacional de Control Interno</li> </ul>	
--	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

**Subcriterio 6.I. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>A lo largo de los últimos cinco años, la Contraloría General de la República ha realizado de manera consistente la Encuesta de Índice de Satisfacción Ciudadana, evaluando la percepción general de la organización. Los resultados obtenidos han demostrado un compromiso continuo con la mejora de la satisfacción ciudadana y la construcción de una imagen sólida y positiva.</p> <p><b>Resultados y metas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2023: 97% (Meta: 90%),</b> la percepción ciudadana se mantuvo en un impresionante superando la meta establecida del.</li> <li>• <b>2022: 97% (Meta: 90%),</b> se alcanzó un puntaje que también super la meta establecida.</li> <li>• <b>2021: 85% (Meta: 85%),</b> se logró un puntaje cumpliendo con la meta.</li> <li>• <b>2020: 93% (Meta: 85%),</b> el puntaje obtenido superó la meta determinada.</li> <li>• <b>2019: 93% (Meta: 85%),</b> se alcanzó un puntaje superior a la meta fija.</li> </ul> <p><b>Tendencia y Análisis:</b> La tendencia general de los resultados muestra una mejora constante en la percepción ciudadana a lo largo de los años. Destacable es la mejora</p>	

	<p>significativa desde 2019, donde la organización ha experimentado un crecimiento constante. La digitalización de los servicios en el 2022 ha sido un factor clave para la notoria mejora, indicando que las inversiones y esfuerzos realizados están generando un impacto positivo en la percepción ciudadana. Estos resultados, junto con el rendimiento sobresaliente en 2023, refuerzan la posición de la Contraloría en la prestación de servicios públicos de calidad, fortaleciendo su imagen y reputación de manera positiva.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2019.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2020.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2021.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2022.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2023.</li> </ul>	
<p>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).</p>	<p>La evaluación de la orientación al ciudadano/cliente, centrada en el enfoque del personal hacia la atención, refleja un compromiso constante de la organización con la excelencia en el servicio. A través de la Encuesta de Índice de Satisfacción Ciudadana, se han recopilado datos clave durante los últimos cinco años, proporcionando una visión integral de la calidad del servicio percibida por los ciudadanos.:</p>	

**2023: 97% (Meta: 90%)**

- Tiempo de entrega del servicio: 96%
- Facilidad de acceso a la plataforma: 99%
- Facilidad para completar la solicitud: 99%
- Claridad de la información suministrada: 95%
- Confianza en el servicio en línea: 98%

**2022: 97% (Meta: 90%)**

- Tiempo de entrega del servicio: 100%
- Facilidad de acceso a la plataforma: 98%
- Facilidad para completar la solicitud: 98%
- Claridad de la información suministrada: 95%
- Confianza en el servicio en línea: 95%

**2021: 85% (Meta: 85%)**

- Elementos Tangibles: 87%
- Eficacia/Fiabilidad: 84%
- Capacidad de Respuesta: 81%
- Profesionalidad/Confianza en el personal: 88%

**2020: 93% (Meta: 85%)**

- Elementos Tangibles: 88%
- Eficacia/Fiabilidad: 92%
- Capacidad de Respuesta: 85%
- Profesionalidad/Confianza en el personal: 94%

- Empatía/Accesibilidad: 90%
- Disposición para ofrecer el servicio: 85%

**2019: 93% (Meta: 85%)**

- Elementos Tangibles: 93%
- Eficacia/Fiabilidad: 94%
- Capacidad de Respuesta: 87%
- Profesionalidad/Confianza en el personal: 96%
- Empatía/Accesibilidad: 97%
- Disposición para ofrecer el servicio: 82%

**Tendencia y Análisis:**

La organización ha mantenido consistentemente altos niveles de satisfacción ciudadana, superando metas establecidas. Se observan mejoras notables en áreas específicas, como tiempo de entrega del servicio y facilidad de acceso a la plataforma. La destacada disposición del personal para ofrecer calidad, evidenciada por altas puntuaciones en profesionalidad y confianza, subraya la capacidad constante de adaptación a las necesidades ciudadanas. Esta tendencia positiva refleja una atención continua a la retroalimentación, proporcionando soluciones personalizadas y consolidando una reputación positiva.

**Evidencia:**

- Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2019.
- Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2020.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2021.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2022.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2023.</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La evaluación de la participación ciudadana en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización revela una tendencia dinámica durante los últimos tres años, según nuestro sistema de encuestas externas de participación ciudadana.</p> <p><b>2023: 260 participantes</b></p> <p>En el año 2023, la participación disminuyó a 260 ciudadanos/clientes. A pesar de esta disminución, la organización puede interpretar este resultado como una oportunidad para evaluar y ajustar estrategias de participación ciudadana, manteniendo el compromiso de mejorar la interacción y colaboración.</p> <p><b>2021: 316 participantes</b></p> <p>participaron activamente en los procesos de trabajo y toma de decisiones de la organización.</p> <p><b>2022: 378 participantes</b></p> <p>El año siguiente marcó un aumento significativo, con la participación de 378 ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Tendencia y Análisis:</b></p>	

	<p>La tendencia de participación ciudadana muestra una variación en los últimos tres años. El aumento de participantes en 2022 indicó un mayor interés y compromiso, mientras que la disminución en 2023 plantea la necesidad de una revisión estratégica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción ciudadana 2023</li> <li>• Encuesta de satisfacción ciudadana 2022</li> <li>• Encuesta de satisfacción ciudadana 2021</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La evaluación de la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización, basada en la percepción de los ciudadanos, refleja una sólida trayectoria de excelencia en la comunicación durante los últimos cinco años, según los resultados de la encuesta de satisfacción.</p> <p><b>2023: 95% (Meta: 90%)</b> En el año más reciente, la organización obtuvo una calificación del 95%, superando la meta del 90%. Aunque se registra una ligera disminución con respecto al año anterior, la organización sigue manteniendo niveles elevados de satisfacción y transparencia en la información proporcionada.</p> <p><b>2022: 96% (Meta: 90%)</b> El año anterior destacó con una calificación del 96%, superando la meta del 90%.</p> <p><b>2021: 85% (Meta: 85%)</b> A pesar de enfrentar desafíos, se logró mantener un nivel satisfactorio del 85%, cumpliendo con la meta establecida del 85%.</p>	

	<p><b>2020: 93% (Meta: 85%)</b> En este año, se obtuvo un sólido 93%, superando la meta del 85%.</p> <p><b>2019: 93% (Meta: 85%)</b> La organización inició este periodo con un puntaje positivo del 93%, superando la meta del 85%.</p> <p><b>Tendencia y Análisis:</b> A lo largo de estos años, la organización ha mantenido una tendencia positiva ascendente en la percepción de los ciudadanos sobre la transparencia y calidad de la información proporcionada. La organización consolida así la confianza de los ciudadanos en su comunicación transparente y efectiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2019, 2020, 2021, 2022, 2023.</li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La evaluación de la integridad de la organización y la confianza generada en los ciudadanos muestra una consistente y destacada tendencia positiva, según los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana durante los últimos cinco años.</p> <p><b>2023: 98% (Meta: 90%)</b> En el año más reciente, la organización obtuvo una calificación del 98%, superando significativamente la meta del 90%.</p> <p><b>2022: 98% (Meta: 90%)</b></p>	

El año anterior también destacó con una calificación del 98%, superando la meta del 90%.

**2021: 88% (Meta: 85%)**

A pesar de una ligera disminución en la calificación en comparación con el año anterior, se mantuvo un nivel satisfactorio del 88%, superando la meta establecida del 85%.

**2020: 93% (Meta: 85%)**

En este año, se obtuvo un sólido 93%, superando la meta del 85%.

**2019: 96% (Meta: 85%)**

La organización inició este periodo con una calificación positiva del 96%, superando la meta del 85%.

**Tendencia y Análisis:**

A lo largo de estos años, la organización ha mantenido una tendencia positiva y consistente en la percepción de los ciudadanos sobre su integridad y la confianza generada. Aunque se observó una disminución en 2021, la organización logró recuperarse y mantener altos estándares de confianza en 2022 y 2023. La tendencia general refleja un compromiso continuo con la mejora y la excelencia en la percepción ciudadana, consolidando así una confianza sólida en la integridad de la organización.

**Evidencia:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2019, 2020, 2021, 2022, 2023</li> </ul>	
--	--	--

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La evaluación del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios, según los resultados de la percepción de los ciudadanos/clientes, revela una destacada tendencia positiva durante los últimos cinco años.</p> <p><b>2023: 98%</b> (Meta: 90%) En el año más reciente, la organización mantuvo un sólido nivel de confianza, alcanzando el 98%, superando significativamente la meta del 90%.</p> <p><b>2022: 98%</b> (Meta: 90%) El año anterior también se destacó con una calificación del 98%, superando la meta del 90%.</p> <p><b>2021: 88%</b> (Meta: 85%) Aunque se observó una disminución en la calificación en comparación con el año anterior, se mantuvo un nivel satisfactorio del 88%, superando la meta establecida del 85%.</p> <p><b>2020: 92%</b> (Meta: 85%) En este año, se obtuvo un sólido 92%, superando la meta del 85%.</p> <p><b>2019: 94%</b> (Meta: 85%)</p>	

	<p>La organización inició este periodo con una calificación positiva del 94%, superando la meta del 85%.</p> <p><b>Tendencia y análisis:</b> A lo largo de estos años, la organización ha mantenido una tendencia positiva y consistente en la percepción de los ciudadanos respecto a la confianza hacia la organización y sus productos/servicios (94%). La tendencia general refleja un compromiso continuo con la mejora y la excelencia en la percepción ciudadana, consolidando así una confianza sólida en la organización y sus productos/servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe índice de satisfacción ciudadana 2019, 2021, 2022, 2023.</li> </ul>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La evaluación de la accesibilidad a los servicios físicos y digitales, según la percepción de los ciudadanos/clientes, revela una tendencia positiva, destacándose en el último año.</p> <p><b>Resultados y Comparación con Metas:</b></p> <p><b>2023: 98% (Meta: 90%)</b> En el año más reciente, la organización mantuvo un alto nivel de accesibilidad con una calificación del 98%, superando significativamente la meta del 90%.</p> <p><b>2022: 98% (Meta: 90%)</b></p>	

	<p>El año anterior también se destacó con una calificación del 98%, superando la meta del 90%.</p> <p><b>2021: 87% (Meta: 85%)</b> Aunque se observó una ligera disminución en la calificación en comparación con el año anterior, se mantuvo un nivel satisfactorio del 87%, superando la meta establecida del 85%.</p> <p><b>2020: 88% (Meta: 85%)</b> En este año, se obtuvo un sólido 88%, superando la meta del 85%.</p> <p><b>2019: 95% (Meta: 85%)</b> La organización inició este periodo con una calificación positiva del 95%, superando la meta del 85%.</p> <p><b>Tendencia y Análisis:</b> A lo largo de estos años, la organización ha mantenido una tendencia positiva ascendente en la percepción de los ciudadanos sobre la accesibilidad a los servicios físicos y digitales. La tendencia general refleja una respuesta efectiva a la retroalimentación ciudadana y una continua búsqueda de la mejora en la accesibilidad de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe índice de satisfacción ciudadana 2019, 2021, 2022, 2023.</li> </ul>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La evaluación de la calidad de los productos y servicios, específicamente en términos de tiempo de entrega, refleja una tendencia positiva, destacándose en los últimos dos años.</p>	

**Resultados:**

**2023: 96% (Meta: 90%)**

En el año más reciente, la organización mantuvo un alto estándar de calidad en la variable de tiempo de entrega, alcanzando el 96% y superando significativamente la meta del 90%.

**2022: 96% (Meta: 90%)**

El año anterior también se destacó con una calificación del 96%, superando la meta del 90%.

**2021: 81% (Meta: 85%)**

Aunque se observó una disminución en la calificación en comparación con el año anterior, la puntuación del 81% aún superó la meta establecida del 85%. Es relevante señalar que esta baja se atribuye a la significativa alza en la demanda de servicios, pasando de 28,290 a 83,249 solicitudes anuales, un incremento del 194%.

**2020: 85% (Meta: 85%)**

En este año, se obtuvo una calificación del 85%, alcanzando la meta establecida del 85%.

**2019: 87% (Meta: 85%)**

La organización inició este periodo con una calificación del 87%, superando la meta del 85%.

**Tendencia y Análisis:**

A pesar de la variación en la demanda de servicios, la organización ha demostrado una capacidad consistente para mantener altos estándares de calidad en el tiempo de entrega. La baja en 2021 se

	<p>atribuye a la alta demanda, lo que destaca la importancia de considerar factores externos al evaluar la percepción de la calidad. La tendencia general refleja un compromiso continuo con la mejora y la excelencia en la calidad de los productos y servicios, incluso en situaciones de aumento significativo en la demanda.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe índice de satisfacción ciudadana 2019, 2021, 2022, 2023.</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La organización demuestra un compromiso efectivo con la diferenciación de servicios, considerando las necesidades específicas del cliente. Esto se refleja en las altas calificaciones obtenidas en la dimensión de facilidad de acceso, especialmente a través de servicios virtuales.</p> <p><b>Resultados y Comparación con Metas:</b></p> <p><b>2023: 98% (Meta: 90%)</b> En el año más reciente, la dimensión de facilidad de acceso obtuvo una calificación del 98%, superando considerablemente la meta establecida del 90%.</p> <p><b>2022: 98% (Meta: 90%)</b> El año anterior también se destacó con una calificación del 98%, superando la meta del 90%.</p> <p><b>2021: 83% (Meta: 85%)</b> Aunque se observó una ligera disminución en comparación con los años anteriores, la calificación del 83% aún superó la meta establecida del 85%.</p>	

	<p><b>2020: 90% (Meta: 85%)</b> En este año, se obtuvo una calificación del 90%, superando la meta del 85%.</p> <p><b>2019: 97% (Meta: 85%)</b> La organización inició este periodo con una calificación del 97%, superando significativamente la meta del 85%.</p> <p><b>Tendencia y Análisis:</b> A pesar de la ligera disminución en 2021, la organización ha mantenido altas calificaciones en la diferenciación de servicios, demostrando una atención efectiva a las necesidades específicas del cliente. La tendencia general resulta ser positiva ascendente y refleja un compromiso continuo con la mejora y la adaptabilidad para satisfacer las expectativas del cliente, especialmente a través de servicios virtuales y la diferenciación según el tipo de solicitud y trámite.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe índice de satisfacción ciudadana 2019, 2021, 2022, 2023.</li> </ul>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	En el año 2022, la institución no presentó evidencia significativa de actividades relacionadas con la innovación. Sin embargo, se destaca una mejora notable en noviembre de 2023 con la planificación y realización de la "Primera Semana de la Calidad e Innovación". En este evento participaron 237 personas, incluyendo todas las áreas de la Contraloría General de la República (CGR) y diversas partes interesadas, como el Banco	

	<p>Central, la DIGECOG, la DGCP, el INDOCAL, el INESPRES, el SENASA, el INAP, el PMI Capítulo República Dominicana y el Banco Interamericano de Desarrollo.</p> <p><b>Tendencia y Análisis:</b></p> <p>La tendencia indica una mejora significativa en la capacidad de la organización para la innovación, ya que pasó de no tener actividades destacadas en 2022 a organizar un evento importante en 2023. Este cambio refleja un compromiso renovado con la calidad y la innovación, evidenciado por la participación diversa de áreas internas diversas entidades gubernamentales y organizaciones externas.</p> <p><b>Próximas Iniciativas Planificadas:</b></p> <p>Actualmente, la Contraloría General de la República tiene programado realizar un taller de innovación y un concurso denominado "Renúevate CGR". Estas iniciativas buscan desarrollar propuestas de ideas innovadoras que puedan contribuir significativamente a la institución y sus objetivos estratégicos</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>La agilidad de la organización, evaluada a través de la variable de tiempo de entrega, demuestra un desempeño consistente y eficiente, superando las metas establecidas a lo largo de los años.</p> <p><b>Resultados y Comparación con Metas:</b></p>	

**2023: 96% (Meta: 90%)**  
En el año más reciente, la agilidad de la organización en la variable de tiempo de entrega obtuvo una calificación del 96%, superando la meta establecida del 90%.

**2022: 96% (Meta: 90%)**  
El año anterior también se destacó con una calificación del 96%, superando la meta del 90%.

**2021: 81% (Meta: 85%)**  
Aunque se observó una disminución en la calificación en comparación con el año anterior, la puntuación del 81% aún superó la meta establecida del 85%.

**2020: 85% (Meta: 85%)**  
En este año, se obtuvo una calificación del 85%, alcanzando la meta establecida del 85%.

**2019: 87% (Meta: 85%)**  
La organización inició este periodo con una calificación del 87%, superando la meta del 85%.

**Tendencia y Análisis:**  
A pesar de la variación en la demanda de servicios, la organización ha demostrado una capacidad consistente para mantener altos estándares de agilidad en el tiempo de entrega. La baja en 2021 se atribuye a la alta demanda, lo que destaca la importancia de considerar factores externos al evaluar la percepción de la agilidad. La tendencia general refleja ser ascendente y estable y muestra un compromiso continuo con la mejora y la excelencia en la agilidad de la organización.

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe índice de satisfacción ciudadana 2019, 2021, 2022, 2023.</li> </ul>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>La digitalización de los servicios ha sido percibida de manera altamente positiva por parte de los ciudadanos, evidenciada por las calificaciones sobresalientes obtenidas en los años 2022 y 2023.</p> <p><b>Resultados y Comparación con Metas:</b></p> <p><b>2023: 97% (Meta: 90%)</b>  En el año más reciente, la digitalización de los servicios alcanzó una calificación del 97%, superando la meta establecida del 90%. Esta alta evaluación sugiere una rápida adaptación y aceptación por parte de los ciudadanos a las iniciativas de transformación digital implementadas por la organización.</p> <p><b>2022: 97% (Meta: 90%)</b>  El año de implementación de la digitalización marcó un hito significativo con una calificación del 97%, superando la meta del 90%. La respuesta positiva indica una exitosa transición hacia servicios digitales y refleja la eficacia en la implementación de esta estrategia.</p> <p><b>Tendencia y Análisis:</b>  La tendencia es estable positiva. Las calificaciones de los servicios digitales fueron del 97% tanto en 2022 como en 2023, lo que indica que la satisfacción de los ciudadanos se ha mantenido constante durante este período. La introducción de la encuesta para</p>	

	<p>servicios digitales en 2022 también demuestra un compromiso con la medición y mejora continua de la percepción en este ámbito.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Índice de Satisfacción Ciudadana 2022 y 2023</li> </ul>	
--	--	--

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

**I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>La medición del tiempo de espera, reflejada en los resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Contraloría, destaca la eficiencia y cumplimiento de la organización en el procesamiento y prestación de servicios. A continuación, se presenta una interpretación detallada:</p> <p><b>Resultados y Comparación con Metas:</b></p> <p><b>Certificación de Registro de Contrato (6,616 trámites):</b></p> <p><b>2023:</b> 98% (Meta: 100%)  <b>2022:</b> 100%  <b>2021:</b> 78.04%  <b>2020:</b> 100%</p> <p>La Certificación de Registro de Contrato muestra altos niveles de cumplimiento en 2022 y 2023,</p>	

superando la meta establecida del 100%. La ligera desviación en 2021 se atribuye al cambio de gestión gubernamental y una mayor demanda de servicios, subrayando factores externos que afectaron temporalmente la eficiencia.

**Autorización de Órdenes de Pago (118,696 trámites):**

**2023:** 100%

**2022:** 100%

**2021:** 100%

**2020:** 100%

La Autorización de Órdenes de Pago destaca un rendimiento excepcional con cumplimiento del 100% en todos los años evaluados, indicando una consistencia en la eficiencia de procesamiento.

**Certificación de Cargos (36,005 trámites):**

**2023:** 100%

**2022:** 100%

La Certificación de Cargos, aunque incorporada en la Carta Compromiso al Ciudadano en 2022, demuestra un rendimiento perfecto en los años evaluados, reflejando una rápida adaptación y eficiencia en la introducción de nuevos servicios.

**Tendencia y Análisis:**

La tendencia general es positiva, destacando la eficiencia constante en la prestación de servicios a lo largo de los años. A pesar de desafíos eventuales, como el cambio de gestión en 2021, la organización ha demostrado capacidad para mantener altos estándares de tiempo de espera, respaldando su

	<p>compromiso con la eficiencia y satisfacción del ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de monitoreos Carta Compromiso al Ciudadano, años 2020, 2021, 2022, 2023</li> </ul>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p><b>Procesamiento de Quejas y Sugerencias</b> La CGR evalúa su capacidad tanto para gestionar y responder a quejas y sugerencias, así como para la implementación de acciones correctivas, de la siguiente manera:</p> <p><b>Resultados y Comparación con Metas:</b></p> <p><b>Quejas y Sugerencias Recibidas:</b> En 2021, se registraron 11 quejas y sugerencias. En 2022, el número aumentó a 22. En 2023, se recibieron 73 quejas y sugerencias.</p> <p><b>Porcentaje de Respuesta Oportuna:</b> En 2021, se alcanzó un 100% de respuesta oportuna. En 2022, se mantuvo el 100% de respuesta oportuna. En 2023, también se logró el 100% de respuesta oportuna.</p> <p><b>Acciones Correctivas Implementadas:</b> En 2022, como resultado de 22 quejas y sugerencias, se implementaron 5 acciones correctivas. No se proporciona información sobre acciones correctivas para los años 2021 y 2023.</p> <p><b>Tendencia y Análisis:</b></p>	

La tendencia en el número de quejas y sugerencias muestra un aumento significativo de 11 a 22 en 2022, y luego a 73 en 2023. Este incremento podría indicar una mayor participación ciudadana o una mayor conciencia sobre la posibilidad de presentar quejas y sugerencias.

A pesar del aumento en el volumen, la organización ha mantenido un sólido rendimiento con un 100% de respuestas oportunas en todos los años analizados.

La implementación de acciones correctivas en 2022 sugiere una capacidad proactiva para abordar problemas identificados a través de las quejas y sugerencias recibidas.

**Observaciones Adicionales:**

La actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano en 2022, que extendió el tiempo comprometido de 10 a 15 días laborales, puede haber influido en la percepción y presentación de quejas.

La falta de información sobre acciones correctivas en 2021 y 2023 podría ser una oportunidad para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas al informar sobre las medidas adoptadas para abordar problemas identificados.

**Evidencia:**

- Informe de desempeño Quejas 2022 y 2023.
- Informe de auditoría MAP 2021.

<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Para el año 2022, se logró un cumplimiento de un 100% en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano por lo cual no se aplicaron medidas de subsanación. Como resultado de la evaluación 2021, se aplicaron las siguientes medidas de cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaboración de políticas y procedimientos para la gestión de las quejas, lo que permitió gestionar correctamente.</li> <li>– Publicación de 12 informes de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La Contraloría, a través de su medición de la Carta Compromiso al Ciudadano, presenta resultados destacados en el cumplimiento de los estándares de servicio, específicamente en los tiempos de espera. La tendencia general indica un desempeño sólido, como se detalla a continuación:</p> <p>Certificación de Registro de Contrato (95.02%)  2024: 99.85%  2023: 98.21%  2022: 100%  2021: 78.04%  2020: 100%</p> <p>La desviación presentada en el año 2021 se debió al cambio de gestión de gobierno y la alta demanda del servicio.</p> <p>Autorización de Órdenes de Pago (99.72%)</p>	

	<p>2024: 99.99%  2023: 99.61%  2022: 100%  2021: 100%  2020: 100%</p> <p>Certificación de Cargos (100%)  2024: 100%  2023: 100%  2022: 100%</p> <p>Tendencia y análisis:  La tendencia del cumplimiento de los estándares de servicio, evaluados a través de la Certificación de Registro de Contrato, Autorización de Órdenes de Pago y Certificación de Cargos, muestra un rendimiento generalmente alto y constante en los últimos años.  Cabe destacar que el servicio de certificación de</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de monitoreo Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
--	---	--

**2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con 10 canales de Información y Comunicación: 4 redes sociales, 1 línea telefónica, portal web institucional, chat institucional, correos electrónicos, línea 311, correo de quejas sugerencia.</p> <p>En el Plan Estratégico Institucional se estableció el indicador incrementar la presencia de la CGR en</p>	

redes sociales, logrando como resultado un 15% pasando de 61,575 Seguidores a 70,716 Seguidores.

Para el año 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Noticias Publicitaria:**

**2022:**

- Televisión 435
- Radio 184
- Periódico Digitales 18
- Redes sociales 644
- Periódico Impreso 105

**2023:**

- Televisión 466
- Radio 132
- Periódico Digitales 1,650
- Redes sociales 644
- Periódico Impreso 303

**Redes sociales:**

**2022:**

- Interacciones 40,754
- Seguidores 61,575

**2023:**

- Interacciones 49,578
- Seguidores 70,716

**Cantidad de asistencia Técnica Chat Institucional**

**2022:** 1,641

**Noticias publicadas en la Web**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2022: 35</li> <li>- 2023: 76</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual Dirección de Comunicaciones 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La Contraloría General de la República (CGR) demuestra excelentes resultados en cuanto a la disponibilidad y exactitud de la información, tanto en evaluaciones externas como en la percepción ciudadana.</p> <p>En las auditorías realizadas por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al portal web de transparencia, la CGR obtuvo un promedio de 96.62% en los últimos 3 años (97.20% en 2023, 97.20% en 2022 y 94.07% en 2021), superando ampliamente la meta establecida.</p> <p>Asimismo, en el Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, la CGR logró una calificación promedio de 96.69% en los últimos 3 años (94.4% en 2023, 100% en 2022 y 95.68% en 2021), evidenciando un desempeño sobresaliente y consistente en la disponibilidad de información en este ámbito.</p> <p>En cuanto a la percepción ciudadana, evaluada por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), la CGR se posicionó en el segundo lugar a nivel nacional en 2023 y 2022, con una puntuación del 97% en ambos años. Esta calificación la sitúa dentro del top 5 de instituciones con mejor desempeño, superando incluso al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, que fue galardonada con la medalla de oro en el Premio</p>	

Nacional a la Calidad del Sector Público, versión XIX del año 2023.

Adicionalmente, la CGR mantiene a disposición de la ciudadanía sus planes operativos anuales, planes estratégicos institucionales e informes semestrales desde el año 2018 hasta el 2023, demostrando su compromiso con la rendición de cuentas y la transparencia.

**Tendencia y análisis:**

Los datos presentados muestran una clara tendencia positiva y ascendente en todos los aspectos evaluados relacionados con la disponibilidad y exactitud de la información en la CGR durante los últimos años. Una tendencia ascendente año tras año en cuanto a la transparencia. Nuevamente, se observa una mejora constante en el indicador del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (Siscompras) durante los años 2021-2023. Por último, la satisfacción ciudadana se ubica en el segundo lugar a nivel nacional en 2023 y 2022, con 97% en ambos años, manteniendo su posición destacada.

Los resultados presentados muestran un desempeño sobresaliente de la CGR en cuanto a la disponibilidad y exactitud de la información, superando ampliamente las metas establecidas y posicionándose como una de las instituciones líderes a nivel nacional en este ámbito, según las evaluaciones externas y la percepción ciudadana.

**Evidencia:**

- Informe de auditoría de resultado OAI 2023 y 2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultados Compras y Contrataciones 2023 y 2022</li> </ul>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La Contraloría General de la República (CGR) demuestra su compromiso con la transparencia al colocar a disposición pública el rendimiento y los resultados de la organización a través de diversos medios, como las memorias institucionales, el plan estratégico institucional (PEI), la carta compromiso al ciudadano y los informes de resultados de los planes operativos anuales, todos ellos publicados en la sección de transparencia de su página web.</p> <p><b>Resultados y Comparación con Metas:</b></p> <p>Al analizar el nivel de cumplimiento de los ejes establecidos en el PEI y compararlo con la meta ideal de un 100%, se observa lo siguiente:</p> <p>En el año 2023, la CGR obtuvo un 87% de cumplimiento, quedando por debajo de la meta en 13 puntos porcentuales.</p> <p>En el año 2022, se logró un 80.4% de cumplimiento, representando una brecha de 19.53 puntos porcentuales respecto a la meta del 100%.</p> <p>En el año 2021, con un 87% de cumplimiento, la diferencia con la meta fue de 13 puntos porcentuales.</p> <p>En el año 2020, el nivel de cumplimiento promedio fue del 80%, quedando 20 puntos por debajo de la meta.</p> <p>Finalmente, en el año 2019, la CGR estuvo más cerca de la meta con un destacado cumplimiento</p>	

del 97.7%, distanciándose solo 2.3 puntos porcentuales del 100%.

**Tendencia y análisis:**

Al analizar el nivel de cumplimiento de los ejes establecidos en el PEI, se observa una tendencia fluctuante en los últimos años, con altibajos respecto a la meta ideal de un 100% de cumplimiento. Si bien en los últimos dos años (2022 y 2023) se evidencia una disminución en el nivel de cumplimiento del PEI en comparación con años anteriores, los resultados se mantienen relativamente altos, superando el 75% en todos los casos.

Es importante destacar que, a pesar de no haber alcanzado la meta del 100% en ninguno de los años analizados, la CGR demuestra una práctica ejemplar de transparencia al hacer públicos estos datos de rendimiento y resultados. Esto permite a la ciudadanía y a las partes interesadas evaluar el desempeño de la institución y fomentar la rendición de cuentas, lo cual es fundamental para impulsar mejoras continuas y acercarse cada vez más a la meta ideal de cumplimiento total.

**Evidencia:**

- Informe de resultado Plan Estratégico Institucional 2022, 2023
- Matriz Resultados evaluación PEI 2021-2024
- Informe de avance anual 2023 PEI CGR 2021-2024

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La Contraloría General de la República (CGR) ha demostrado un compromiso sólido con la transparencia, la accesibilidad y la integridad, como lo demuestran las evaluaciones realizadas por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. La meta establecida es alcanzar el 100% de facilidad y disponibilidad de obtención de información.</p> <p><b>Resultados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2023 y 2022:</b> En estos años, la CGR logró una calificación sobresaliente de 97.2% en cuanto a la facilidad y disponibilidad de obtención de información a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</li> <li>• <b>2021:</b> En este año, la CGR obtuvo una valoración del 92%.</li> </ul> <p><b>Tendencia:</b> La tendencia en los últimos tres años muestra un incremento en la calificación, pasando del 92% en 2021 al 97.2% en 2022 y manteniéndose en el 97.2% en 2023. Aunque no se ha alcanzado la meta del 100%, la tendencia ascendente indica un progreso constante hacia ese objetivo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de evaluaciones de portales de transparencia (enero-diciembre) 2021,2022 y 2023.</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Todos los servicios presenciales son ofrecidos por las diferentes áreas de lunes a viernes en horarios de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p><b>Evidencia</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta compromiso al ciudadano 2022-2024.</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>La Contraloría General de la República se compromete a proporcionar servicios de manera oportuna y eficiente. Para medir la efectividad de este compromiso, evaluamos el tiempo de entrega de nuestros servicios:</p> <p><b>Resultados:</b>  <b>2023:</b> La calificación de tiempo de entrega fue del 96%.  <b>2022:</b> Se mantuvo una calificación de tiempo de entrega del 96%.  <b>2021:</b> Hubo una disminución en la calificación de tiempo de entrega, alcanzando el 81%.  <b>2020:</b> La calificación de tiempo de entrega fue del 85%.  <b>2019:</b> Se obtuvo una calificación de tiempo de entrega del 87%.</p> <p>Es importante destacar que la disminución en la calificación de tiempo de entrega en 2021 se debió a un aumento significativo en la demanda de nuestros servicios, pasando de 28,290 solicitudes anuales en 2020 a 83,249 en 2021, lo que representa un aumento del 194%.</p> <p><b>Tendencia:</b>  Se observa una tendencia generalmente estable en los años 2019, 2020, 2022 y 2023, con calificaciones de tiempo de entrega consistentes en torno al 85-96%. La disminución significativa en el año 2021, con una calificación del 81%, se atribuye a un aumento</p>	

	<p>drástico en la demanda de servicios, lo que ejerció presión sobre los tiempos de espera.</p> <p>En ese mismo orden mostramos los resultados de la demanda de los servicios:</p> <p><b>2023=76,272</b>  <b>2022=51,093</b>  <b>2021=83,249</b>  <b>2020=28,290</b>  <b>2019=29,290</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe índice de satisfacción ciudadana 2019, 2020, 2021, 2022, 2023</li> </ul>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>La Contraloría General de la República se compromete a prestar sus servicios en un tiempo de respuesta óptimo, tal como se establece en su Carta Compromiso al Ciudadano. Este compromiso se aplica a todas las solicitudes que cumplen con los lineamientos establecidos por la institución.</p> <p><b>Resultados:</b></p> <p><b>Certificación de Registro de Contrato.</b>  En el 2023 se alcanzó un 98% de cumplimiento en el tiempo de respuesta comprometido. En el 2022 se logró un 100% de cumplimiento. En el 2021 se obtuvo un 78.04% de cumplimiento, siendo el año con menor desempeño. En el 2020 se alcanzó un 100% de cumplimiento.</p> <p>La desviación presentada en el año 2021 se debió al cambio de gestión de gobierno y la alta demanda del servicio.</p>	

	<p><b>Autorización de Órdenes de Pago.</b> En los años 2023, 2022, 2021 y 2020, se logró un 100% de cumplimiento en el tiempo de respuesta comprometido para este servicio.</p> <p><b>Certificación de Cargos.</b> En el 2023 se alcanzó un 100% de cumplimiento. En el 2022 se logró un 100% de cumplimiento, siendo este el primer año en que se incluyó este servicio en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Tendencia:</b> Se observa una tendencia variable en el tiempo para prestar el servicio a lo largo de los años. En general, en los servicios de Certificación de Registro de Contrato y Certificación de Cargos, se ha alcanzado o se acerca al cumplimiento completo de la meta del 100%, con algunas fluctuaciones. Sin embargo, en el caso de la Certificación de Registro de Contrato, se observa una desviación significativa en el año 2021 debido a un cambio de gestión gubernamental y una alta demanda del servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de monitoreo Carta Compromiso al Ciudadano 2023</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios ofrecidos por la CGR, según se evidencia en el portal web, es ofrecido a todos los usuarios libre de costo</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Sección de servicios del portal web</a></li> </ul>	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La Contraloría General de la República dispone de una sección en su página web llamada Calidad en la Gestión donde tiene disponible la información sobre su Carta Compromiso al Ciudadano y el Catálogo de Servicio Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Portal web</a></li> </ul>	
--	---	--

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p><b>Participación en la Formulación del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual:</b> Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, con la participación de 8 instituciones. En la formulación del POA 2024 también fueron invitados 6 instituciones de las cuales solo 4 asistieron (INAPA, Digecog, BID, Digepres).</p> <p><b>Asesorías a Instituciones:</b> La CGR ha asesorado a 2,354 instituciones y se han impactado 9,331 servidores públicos durante los años 2021 al 2023 en materia de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). De los cuales en el 2021 se asesoraron 147 instituciones, en el 2022 se asesoraron 171 instituciones y en el 2023 se asesoraron 2,036 instituciones</p> <p><b>Encuestas de Satisfacción:</b> A lo largo de estos últimos 3 años la CGR, por medio de la aplicación de las encuestas de satisfacción externa, han tenido</p>	

	<p>en cuenta las opiniones y necesidades de 1,750 ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Carta Compromiso al Ciudadano:</b> Por medio a los servicios comprometidos en nuestra carta compromiso al ciudadano, mostramos la prestación de alta calidad y la implicación de los ciudadanos clientes en la definición de 268,194 servicios distribuidos durante los últimos 5 años.</p> <p><b>Tendencia:</b></p> <p>La tendencia en los últimos años muestra un aumento en la implicación de los grupos de interés, reflejando el éxito de nuestras iniciativas para mejorar la calidad de nuestros servicios y productos y la eficacia de nuestros procesos de toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes de formulación PEI 201-2024 y formulación POA 2024</li> <li>• Informe NOBACI 2024</li> <li>• Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Para el año 2022 la Contraloría recibió un total de 1 sugerencias y 45 quejas de la cuales se dio respuesta oportuna al 100% de estas, tomando en cuenta que solo fue necesario realizar y aplicar acciones correctivas al 77.7%).</p> <p><b>Resultados:</b></p> <p><b>Quejas y Sugerencias Recibidas:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 2023, se recibieron 73 quejas y sugerencias.</li> <li>– 2022, el número aumentó a 22.</li> <li>– 2021, se registraron 11 quejas y sugerencias.</li> </ul> <p><b>Porcentaje de Respuesta Oportuna:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 2023, también se logró el 100% de respuesta oportuna.</li> <li>– 2022, se mantuvo el 100% de respuesta oportuna.</li> <li>– 2021, se alcanzó un 100% de respuesta oportuna.</li> </ul> <p><b>Acciones Correctivas Implementadas:</b></p> <p>En 2022, como resultado de 22 quejas y sugerencias, se implementaron 5 acciones correctivas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de quejas y sugerencias. 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Contraloría General de la República Dominicana se compromete a utilizar métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Para medir la efectividad de este compromiso, evaluamos varios indicadores, incluyendo la digitalización de servicios, la implementación de nuevos sistemas, y la participación en iniciativas de innovación.</p> <p><b>Resultados:</b></p>	

**Digitalización del Servicio de Certificación de Cargos:** Durante el año 2022, se solicitaron más de 51,860 certificaciones de cargos, y en el año 2023 se solicitaron 49,586 certificaciones de cargo.

**Portal Web:** A través de la pestaña de “Consultas” del portal web, se puso a disposición de los ciudadanos una vía para consultar el estatus de los libramientos del proveedor e instituciones, así como los empleados del gobierno central y la correspondencia. Esto logró impactar a 62,049 clientes para el 2023, a 2,205 clientes para el año 2022, 1,221 para el año 2021 y 984 para el año 2020.

**Implementación del SUGEP:** Se ha implementado el Sistema Unificado de Gestión de Pagos (SUGEP) en 30 instituciones en el 2024 y en el 2023 se implementó en 221 instituciones para un total de 251 instituciones que ya están utilizando el nuevo sistema.

**Implementación del Firma Digital:** Con el nuevo sistema de registro de firmas digitales (FIRMAGOG) implementado en el 2024, se han realizado 16 de usos de este.

**Buzones de Sugerencias Web:** Los buzones de sugerencias web reportaron un uso de 46 eventualidades en el 2022 y 50 en el 2023.

**Semana de la Calidad y la Innovación:** En el 2023, la CGR introdujo la celebración de la semana de la calidad y la innovación, en donde se abordaron temas innovadores y asistieron representantes de 7

	<p>instituciones y un total de 300 colaboradores de la institución.</p> <p><b>Tendencia:</b> La tendencia en los últimos años muestra un aumento en la utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes, reflejando el éxito de nuestras iniciativas para mejorar la calidad de nuestros servicios y productos y la eficacia de nuestros procesos de toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Solicitud de Certificaciones de Cargo Web.</li> <li>• Trafico de uso de la sección de consultas de la página web.</li> <li>• Lista de participantes Semana de la Calidad.</li> <li>• Reporte estadísticas TransDoc</li> </ul>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>La Contraloría General de la República Dominicana puede presentar varias evidencias para demostrar el cumplimiento de indicadores en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Resultados:</b></p> <p><b>Estadísticas Desagregadas por Género:</b> Durante el periodo de 2022 a 2024, se observó una participación equitativa de ambos géneros en el uso de los servicios digitales. En detalle, las estadísticas son las siguientes:</p>	

**2024:** La tendencia de crecimiento en la participación femenina continuó, alcanzando el 59% (1,094 usuarios) femeninas y el 41% (776 usuarios) masculinos.

**2023:** La proporción se mantuvo similar con un ligero incremento en la participación femenina, siendo el 58% (1,090 usuarios) femeninas y el 42% (785 usuarios) masculinos.

**2022:** De los usuarios, el 57% (1,033 usuarios) eran femeninas y el 43% (774 usuarios) eran masculinos.

En promedio, durante el periodo de 2022 a 2024, el 58% de los usuarios eran femeninas y el 42% eran masculinos. Estas cifras demuestran un equilibrio en la participación de género en el uso de los servicios digitales.

**Certificación con El Sello de Igualdad de Género para Empresas “Igualando RD”:** La Contraloría está dando los primeros pasos para obtener esta certificación, que es implementada por el Ministerio de la Mujer con el acompañamiento del PNUD. Esta iniciativa plantea un modelo de gestión para la igualdad de género, en donde se busca universalizar las buenas prácticas organizacionales, eliminar barreras culturales y organizativas, garantizar la transversalización de género, y lograr espacios laborales libres de violencia, entre otras temáticas. Ya se han realizado las primeras reuniones internas y externas previas a la implementación de esta iniciativa.

	<p><b>Formación y Desarrollo del Personal:</b> La institución ha invertido en la formación y el desarrollo de su personal para fomentar la igualdad de género y la diversidad cultural y social. Durante el año 2022 se ejecutaron 122 capacitaciones que impactaron a 1,295 colaboradores, de los cuales el 57% (741) fueron del género femenino y el 43% (554) del género masculino. En el año 2023 se capacitaron 3,195 colaboradores de los cuales el 52% (1,796) estuvo representado por el género femenino y el 47% (1,374) por el género masculino.</p> <p><b>Tendencia:</b> La tendencia en los últimos tres años muestra una participación ascendente y equilibrada de ambos géneros tanto en segregación por género y a la formación y desarrollo del personal. Además de esto se ha iniciado el proceso de certificación con el sello de igualdad de género. Esto indica que las iniciativas de la Contraloría para promover la igualdad de género y la diversidad cultural y social han sido efectivas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Nomina por grupo ocupacional y genero 2022, 2023, 2024.</li> <li>• Informe Implementación Plan de Capacitación 2022, 2023</li> <li>• Listado participantes Certificación Sello de Género.</li> </ul>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de</p>	<p>La Contraloría General de la República ha demostrado un compromiso sólido con la participación de los grupos de interés y la innovación, como lo demuestran las encuestas</p>	

<p>interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>realizadas y la actualización de la matriz de grupos de interés y partes interesadas.</p> <p><b>Resultados y Comparación con las Metas:</b></p> <p><b>Alcance de la Revisión Periódica:</b> Mediante las encuestas de grupos de interés, la institución ha logrado alcanzar a 17 de las 26 instituciones que componen nuestros grupos de interés y partes interesadas, lo que representa el 65% de estos grupos. Aunque no se ha alcanzado la meta del 100%, este resultado demuestra un progreso significativo en la participación de los grupos de interés.</p> <p><b>Actualización de la Matriz de Grupos de Interés y Partes Interesadas:</b> En 2024, se actualizó la matriz de grupos de interés y partes interesadas, en los apartados de requisitos, expectativas, cálculo de interés, influencia y su grado. Este es un indicativo de la dedicación de la institución para mantenerse al día con las necesidades cambiantes de los grupos de interés y asegurar que se cumplan.</p> <p><b>Tendencia:</b> La participación de los grupos de interés durante los años 2022 y 2024 ha sido del 65%. Este promedio refleja el nivel de participación de los grupos de interés en la revisión periódica realizada para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta grupos de interés y partes interesadas.</li> </ul>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de grupos de interés y partes interesadas.</li> </ul>	
--	---	--

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p><b>Portal Web y Servicios Digitales:</b> La Contraloría ha implementado varios servicios digitales accesibles a través de su portal web, como la Solicitud de Certificación de Cargos y el Sistema para Diagnóstico de las NOBACI. Estos servicios permiten han permitido desde los años 2020 al 2024, a 66,459 ciudadanos/clientes acceder a los servicios de la Contraloría de manera eficiente y cómoda.</p> <p><b>Transparencia y Acceso a la Información:</b> La Contraloría ha implementado medidas para garantizar la transparencia y el acceso a la información. Ha logrado esto con la certificación y recertificación <b>NORTIC A2:2021</b>, norma que está diseñada para el desarrollo y gestión de los portales web y la promoción de la transparencia de los organismos del estado dominicano. Esto incluye la publicación de informes de auditoría, datos financieros y otros documentos relevantes en su portal web en las secciones de <b>transparencia y datos e informes</b> con 22 campos. Fueron recibidas y respondidas en las 2021 257 solicitudes de información, en las 2022 557 solicitudes, en el</p>	

	<p>2023, 293 solicitudes, en promedio se respondieron en tiempo oportuno el 95%, 1,415 de las 1,489 recibidas durante estos 3 años.</p> <p><b>Redes sociales:</b> La Contraloría utiliza las redes sociales para comunicarse con los ciudadanos y mantenerlos informados sobre sus actividades. Esto ha permitido un flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos. La institución ha experimentado un incremento de un 14% al pasar de 62,261 en el año 2022, a 70,716 seguidores en el 2023. Ver criterios <b>1.2.6 y 4.2.3</b></p> <p><b>Encuestas de Satisfacción:</b> A lo largo de estos últimos 3 años la CGR, por medio de la aplicación de las encuestas de satisfacción externa, han tenido en cuenta las opiniones y necesidades de 1,750 ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección de transparencia del <a href="#">portal web</a></li> <li>• Informe encuesta de satisfacción ciudadana 2022, 2023</li> <li>• Informe Comunicaciones 2022, 2023</li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La Contraloría General de la República Dominicana se compromete a utilizar la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico para mejorar la transparencia de sus operaciones.</p> <p><b>Resultados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Transparencia:</b> En el 2021, la transparencia alcanzó un 95%, en el 2022 logró un 97%, y en el 2023 volvió a un 95%, con una meta establecida de un 100%.</li> </ul>	

Aunque no se alcanzó la meta, los resultados muestran un alto nivel de transparencia en las operaciones de la Contraloría.

- **Portal de Transparencia:** Desde la Oficina de Acceso Libre a la Información, se ha **establecido en el POA 2024 el indicador “Porcentaje de información requerida cargada en el portal de transparencia”**. Se realiza un seguimiento mensual y se envían recordatorios por correo electrónico para garantizar que los documentos necesarios se carguen a tiempo en los diferentes portales evaluados por la DIGEIG.
- **Certificación NORTIC A2:2021:** La Contraloría está trabajando para obtener la certificación NORTIC A2:2021, una norma diseñada para el desarrollo y gestión de los portales web y la promoción de la transparencia de los organismos del Estado Dominicano.
- **Solicitudes de Certificación de Cargos y el Sistema para Diagnóstico de las NOBACI:** Se han realizado 66,459 solicitudes de certificación de cargos y el Sistema para Diagnóstico de las NOBACI a través del portal web en servicios digitales.

**Tendencia:**

La tendencia en los últimos años se muestra estable (96%). Aunque no se alcanzó la meta del 100%, los porcentajes de transparencia en los años 2021, 2022 y 2023 (95%, 97% y 95%) sugieren que la

	<p>transparencia se ha mantenido en un alto nivel durante este período.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura pantalla Trafico de uso de la sección de consultas de la página web.</li> <li>• Sección certificaciones <a href="#">OGTIC</a></li> <li>• Sección consultas <a href="#">página web Institucional</a></li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:**

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>La encuesta de clima se tiene planificada para realizar cada 2 años; se ha implementado en la Contraloría General la República desde el 2014.</p> <p>Para la aplicación de la encuesta de clima se utiliza la herramienta SurveyMonkey con el objetivo de tener un diagnóstico del microclima que permitan establecer planes de mejora y acción focalizados, de acuerdo con grupos ocupacionales y/o unidades organizativas.</p> <p>Con el propósito de garantizar la lealtad y sentido de pertenencia en los colaboradores de la institución, la encuesta de clima contempla un Índice</p>	

de Felicidad (IF) y Net Promoter Score (NPS), los cuales obtuvieron resultados por encima de la meta del 80% en el 2023, reflejando la satisfacción de los colaboradores por su lugar de trabajo y su alta posibilidad de recomendarlo. Sin embargo, al comparar con los resultados del 2022, se observó una tendencia negativa de 4% para el IF y 2% para el NPS.

Índice de Felicidad (IF):

**2023:** 88%

**2022:** 92%

Net Promoter Score (NPS):

**2023:** 89%

**2022:** 87%

Otro dato relevante es que, para el 2023, la CGR mantuvo el alcance/muestra de la encuesta en un 60% del personal que se encontraba en ese momento laborando, participando 1,121 de un total de 1,871 empleados.

Los resultados obtenidos arrojaron que la imagen y el rendimiento general de la organización entre el 2019 y el 2023 tienen tendencia positiva y con una media del 85% , 5 puntos porcentuales por encima de la **meta del 80%**.

**2023:** 90%

**2022:** 86%

**2020:** 83%

**2019:** 82%

**Evidencia:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La CGR involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones aplicando encuestas de clima entre el 2014 y 2023. En este último año 2023, se mantuvo la participación de los colaboradores en un 60%; obteniendo 1,121 respuestas de un total de 1871 colaboradores.</p> <p>Los valores de la institución son conocidos por los colaboradores con una media del 97%, superando la meta en más de un 17%.</p> <p><b>2023: 95%</b>  <b>2022: 88%</b>  <b>2020: 87%</b>  <b>2019: 88%</b></p> <p>Resultados por año en involucramiento de los colaboradores en toma de decisiones y en el 2023 un 93% de los colaboradores expresa que su opinión es tomada en cuenta.</p> <p><b>2023: 93%</b>  <b>2022: 86%</b>  <b>2020: 78%</b>  <b>2019: 81%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La CGR para conocer la participación de los colaboradores en las actividades de mejora, se preguntó en la encuesta de clima el nivel de compromiso para hacer los cambios llevados a cabo por la institución, hacer que funcione y dar los resultados entre el 2019 y 2020. En el 2022 y 2023 se consultó el grado en que las personas se sienten estimulados a mejorar de forma continua los procesos de los cuales son responsables.</p> <p><b>2023:</b> 90%  <b>2022:</b> 84%  <b>2020:</b> 88%  <b>2019:</b> 86%</p> <p>Se aprecia una tendencia positiva y una media del 87% en los últimos cuatro años evaluados superando la meta del 80%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La CGR conciencia a las personas sobre los posibles conflictos de intereses y la importancia de un comportamiento ético e integral entre sus colaboradores. Se les consultó el nivel de actuar conforme a los códigos de ética y normas establecidas por la institución con un promedio de los cuatro años evaluados de un 89%, con una tendencia en crecimiento y sobrepasando la meta del 80% en cada periodo.</p> <p><b>2023:</b> 99%  <b>2020:</b> 87%</p>	

	<p><b>2019: 84%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2020 y 2019</li> </ul>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Con el objetivo de medir los mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo se les preguntó a los colaboradores cómo consideraban la comunicación y su valoración como abierta, franca y oportuna y doble vía por los colaboradores en los años:</p> <p><b>2023: 90%</b>  <b>2022: 84%</b>  <b>2020: 88%</b>  <b>2019: 83%</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>En la encuesta de clima organizacional, el 95% de los colaboradores indicó que tiene conocimiento, se ha involucrado en las actividades de responsabilidad social de la organización y está consciente sobre el impacto que tienen las mismas.</p> <p>Por otro lado, durante las actividades de responsabilidad social, la institución implementa la Encuesta de Responsabilidad Social, la cual está dirigida hacia las personas cercanas a la zona. Esta posee una variable que permite medir la percepción</p>	

	<p>que se tiene sobre el nivel de responsabilidad social de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuestas de clima 2023</li> <li>• Informe de encuesta de responsabilidad social 2023</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La CGR evidencia su apertura para el cambio y la innovación evidenciando en la encuesta de clima en donde se consultó sobre la apertura para el cambio y la gestión de la innovación permitiendo que puedan expresarse ante nuevas ideas y alternativas que puedan surgir sin temor a represalias.</p> <p><b>2023:</b> 91%  <b>2022:</b> 84%  <b>2020:</b> 85%  <b>2019:</b> 83%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>El impacto de la digitalización en la institución es evidenciado a través de la encuesta de clima organizacional, dónde el 94% de los colaboradores indicaron que en la organización se busca la automatización de procesos, para evitar trámites o papeleos innecesarios.</p>	

<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia la agilidad de la organización en el uso de las herramientas tecnológicas que ayudan a los usuarios a ser más eficientes en sus tareas y la apertura que tiene la organización a implementar nuevas ideas. Para esta variable se identificó una meta del 80% con una media en los resultados de los últimos cuatro años de 88%. Se pueden observar tendencias positivas que superan la meta.</p> <p>2023: 89% 2022: 88% 2020: 88% 2019: 87%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
---	---	--

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<p>l) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En la encuesta de clima organizacional de la Contraloría General de la República los se les consultó a los colaboradores sobre la “capacidad de los altos directivos para dirigir la organización”; resultando en una valoración promedio del 87% entre los cuatro años evaluados, la cual supera la meta ya establecida. Del 80%</p> <p><b>2023:</b> 93% <b>2022:</b> 90% <b>2020:</b> 84% <b>2019:</b> 81%</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La encuesta de clima organizacional evidencia el diseño y la gestión por proceso en la que los colaboradores valoran procesos de trabajos organizados y la claridad de estos. Se ha determinado una meta del 80% y con un resultado promedio de 87.3% 6.5% por encima de la meta y valorada de la siguiente manera por año:</p> <p><b>2023:</b> 95%  <b>2022:</b> 86%  <b>2020:</b> 85%  <b>2019:</b> 83%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>La CGR evaluó el reparto de tareas y la calidad de los entregables con una media de los resultados por año del 89.5%, sobrepasando la meta por 9.5 puntos porcentuales y con una tendencia creciente.</p> <p><b>2023:</b> 97%  <b>2022:</b> 89%  <b>2020:</b> 84%  <b>2019:</b> 88%</p> <p>Entre el 2019 y el 2020 se preguntó a los colaboradores ¿Existe y se usan sistemas de medición del desempeño de cada puesto? Lo que en</p>	

	<p>promedio de los años tuvo una media del 81%, 1 punto porcentual por encima de la meta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La Contraloría General de la República gestiona el conocimiento de sus colaboradores, la cual es valorada positivamente, pues la Institución cuenta con un plan de entrenamiento acorde a las necesidades de capacitación y al mismo tiempo ofrece oportunidades de crecimiento profesional.</p> <p><b>2023:</b> 84%  <b>2022:</b> 81%  <b>2020:</b> 79%  <b>2019:</b> 80%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La CGR evaluó la satisfacción con la comunicación interna por los colaboradores incluyendo los métodos y canales efectivos para comunicar las decisiones obteniendo resultados promedios del 88%, superando la meta del 80% y con una tendencia positiva.</p> <p><b>2023:</b> 92%  <b>2022:</b> 85%  <b>2020:</b> 89%  <b>2019:</b> 85%</p>	

	<p>Se aprecia un crecimiento del 7% en los resultados en el año 2023 con respecto al 2022.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>La CGR evidencia la calidad con la que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. En los datos obtenidos de la encuesta de clima organizacional relacionados a el reconocimiento de los esfuerzos individuales por los resultados y el aprecio de la organización a los colaboradores que son excelentes en sus trabajos se obtuvieron los siguientes datos, por año con una media del 76.5% con una disminución en la última evaluación, pues se realizaron cambios en la gestión de la institución.</p> <p><b>2023:</b> 72%  <b>2022:</b> 76%  <b>2020:</b> 80%  <b>2019:</b> 78%</p> <p>A raíz de estos resultados, fue creada la política de Compensación y Beneficios al Personal, a partir de la cual surgieron dos actividades de reconocimiento, entre los cuales fueron beneficiados 749 colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> <li>• Política de Compensación y Beneficio al Personal</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de reconocimiento</li> <li>• Fotos de entrega de reconocimientos</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La Contraloría General de la República mide el enfoque de la organización para los cambios y la innovación y el 89% de los colaboradores expresan sentirse comprometidos para hacer los cambios llevados a cabo por la institución, hacer que funcione y dar los resultados. Se aprecia una tendencia positiva y una media del 87% en los últimos cuatro años evaluados superando la meta del 80%.</p> <p><b>2023:</b> 89%  <b>2022:</b> 84%  <b>2020:</b> 88%  <b>2019:</b> 87%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>La cultura organizacional y el ambiente de trabajo de la CGR fue valorada positivamente por sus colaboradores entre los años 2019 y 2023. En el año 2023 se midió como satisfacción y bienestar emocional que siente el individuo tanto en la relación personal y profesional con sus compañeros y superiores como en la realización propia de sus funciones.</p>	

	<p><b>2023:</b> 92%</p> <p><b>2022:</b> 91%</p> <p><b>2020:</b> 82%</p> <p><b>2019:</b> 83%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>De acuerdo con la encuesta de clima organizacional la institución valoró el bienestar emocional con un promedio de 91.5% de satisfacción en los últimos dos periodos evaluados.</p> <p><b>2023:</b> 92%</p> <p><b>2022:</b> 91%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023 y 2022.</li> </ul>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencia el manejo de igualdad de oportunidades y equidad en la CGR, los colaboradores expresaron que los supervisores brindan un trato igualitario evitando con esto privilegios y sentirse respetados y tenidos en cuenta por sus superiores. Estos resultados promedian en 83% superando la meta. Sin embargo, en el 2023 se identificó un decrecimiento del 9% con respecto a la evaluación anterior, debido a cambios en la gestión administrativa.</p> <p><b>2023:</b> 79%</p> <p><b>2022:</b> 88%</p>	

	<p><b>2020:</b> 85%</p> <p><b>2019:</b> 80%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>De acuerdo con la encuesta de clima organizacional, las condiciones ambientales de trabajo obtuvieron los siguientes resultados con tendencia positiva y superando la meta del 80%.</p> <p><b>2023:</b> 86%</p> <p><b>2022:</b> 83%</p> <p><b>2020:</b> 83%</p> <p><b>2019:</b> 81%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>De acuerdo con la encuesta de clima organizacional 2023, la institución valoró aprendizaje capacitación y desarrollo con un promedio del 82% de satisfacción, resultado que se encuentra por encima de la <b>meta del 80%</b>.</p> <p><b>Aprendizaje, capacitación y desarrollo</b>  2023: 85%  2022: 83%</p>	

	<p>2020: 79% 2019: 80%</p> <p>A disposición de los colaboradores se ponen herramientas para continuar con el proceso de educación y formación y las oportunidades de desarrollo profesional que les brinda la Institución.</p> <p><b>2023:</b> 85% <b>2022:</b> 81% <b>2020:</b> 80% <b>2019:</b> 82%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta de clima organizacional 2023, con una <b>meta del 80%</b> la institución valoró la responsabilidad individual y la toma de decisiones por año:</p> <p><b>2023:</b> 95% <b>2022:</b> 87% <b>2020:</b> 78% <b>2019:</b> 81%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>A partir de los resultados de la encuesta de clima organizacional, se pudo observar que la institución brinda acceso y calidad de la información y desarrollo profesional de los colaboradores, las</p>	

	<p>herramientas y oportunidades para continuar el proceso. Con un promedio general de 82%, superando la meta y con una tendencia positiva estable.</p> <p>2023: 85% 2022: 81% 2020: 80% 2019: 82%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas de clima 2023, 2022, 2020 y 2019</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La CGR mide mensualmente el índice de rotación de personal promediando por año los siguientes datos:</p> <p><b>2023:</b> 1.07% <b>2022:</b> 1.07% <b>2021:</b> 0.51% <b>2020:</b> 1.03%</p> <p>Se han recibido 14 (catorce) quejas internas y se les ha dado respuestas al 100%. A raíz de estas quejas, han surgido mejoras en el servicio de transportación institucional, servicios de mayordomía, servicios generales y compensación al personal.</p>	

	<p>Así mismo y a raíz de la implementación de la encuesta de clima, en el 2023 se identificaron 68 acciones de mejora, de las cuales se puede resaltar el desarrollo de actividades de reconocimiento al personal, reajuste salarial y mejoras en la comunicación interna.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Rotación Mensual Año 2023, 2022, 2021 y 2020</li> <li>• Matriz de quejas y sugerencias internas 2023</li> <li>• Plan de mejora clima 2022-2024</li> <li>• Link al SISMAP Gestión Pública</li> <li>• Evidencias de actividades de reconocimiento.</li> <li>• Evidencias de implementación de acciones de mejora de encuesta de clima y quejas.</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Existe un nivel de participación en las actividades relacionadas a las mejoras en la institución de los directivos y colaboradores en general, quienes estuvieron colaborando e involucrándose en: reuniones de elaboración y socialización de planes de mejora, reuniones de comité de calidad, entre otros. La CGR tiene vigentes comités internos como el Comité Institucional de la Calidad y el Comité de Compras y Contrataciones Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, los cuales participan en la elaboración y revisión de planes de mejora.</p> <p>En el 2023 se realizó un encuentro con las partes interesadas de la organización donde se evaluaron mejoras a realizar en los indicadores de PEI.</p>	

	<p>Participaron 54 colaboradores internos y 9 representantes de las partes interesadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de quejas y sugerencias 2023</li> <li>• Planes de mejora 2021-2023</li> <li>• Planes de acción encuesta de clima 2022-2024</li> <li>• Lista de participantes evaluación intermedia PEI 2023.</li> </ul>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>La organización no tiene reporte de dilemas éticos ni casos de posibles conflictos de interés, hasta el momento, reflejando un comportamiento ético a lo interno de la organización. Esto evidencia que los colaboradores demuestran un alto nivel de conciencia sobre sus compromisos éticos. Así mismo y con fines de asegurar y seguir fomentando un comportamiento ético, la institución realiza talleres del régimen ético y disciplinario a través del MAP, en el que participó el 26% de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listas de participantes</li> <li>• Captura de pantalla SISMAP subindicador 09.3</li> <li>• Plan de capacitación</li> </ul>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia la participación de la CGR en el contexto de actividades relacionadas a responsabilidad social como las jornadas de reforestación en las cuales asistieron un total de 163 colaboradores, jornada de limpieza de playas que contó con la asistencia de 105 colaboradores,</p>	

	<p>jornada de donación de sangre en la que 26 colaboradores se unieron a la causa, de las cuales 19 donaron sangre de las cuales se pudieron salvar 57 vidas y finalmente, la institución participó en una jornada de donación de alimentos dirigida a la fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI) en la que fueron recolectados y entregados 1,270 insumos alimenticios, 99 artículos de cuidado personal y 90 artículos de limpieza.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín informativo RRHH, jornada de Donación de Sangre.</li> <li>• Revista Contraloría Informa abril-junio 2023</li> <li>• Revista Contraloría Informa octubre-diciembre 2023</li> <li>• Comunicación FACCI.</li> </ul>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>En el 2023 se realizaron capacitaciones en atención al ciudadano y calidad en el servicio, gestión de la calidad basada en resultados, gestión efectiva de los procesos, comunicación efectiva, gestión y resolución de conflictos, con un total de 200 horas de formación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de quejas y sugerencias 2023</li> <li>• Plan de capacitación y o certificados</li> <li>• Plan de capacitación 2023</li> </ul>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La Contraloría General de la República, en su interés de medir los indicadores relacionados con el rendimiento individual de los colaboradores, elabora, monitorea y evalúa anualmente los acuerdos de desempeño institucional en donde se describen actividades asignadas a cada colaborador de acuerdo a sus funciones, las cuales se encuentran alineadas a los objetivos estratégicos de la institución y las operaciones del año, además de poder al mismo tiempo dar cumplimiento a el indicador número 07 Gestión del Rendimiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), donde fue evaluado el 100% del personal (1862 colaboradores) y todos obtuvieron resultados igual o mayor a 85%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla de Resultado Evaluación de Desempeño enero – diciembre 2023</li> </ul>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>La Contraloría ha capacitado a 88 colaboradores en uso de herramientas digitales de información y comunicación con unas 116 horas invertidas; los colaboradores poseen las habilidades necesarias para hacer un buen trabajo.</p> <p>La CGR implementa el uso de herramientas como Office365, Transdoc, Microsoft Teams, Survey Monkey, etc. La Institución, además, cuenta con certificaciones en 6 normas TIC como A2, A3, E1, A4, A5 y A6.</p>	

	<p>Actualmente la institución cuenta con un total de 533 equipos tecnológicos, los cuales están distribuidos en las distintas localidades, con el propósito de asegurar el desarrollo óptimo de las funciones de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe semestral Recursos Humanos</li> <li>• Link Portal institucional CGR</li> </ul>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Con el propósito de asegurar el desarrollo profesional de los colaboradores de la institución, en el 2023 se destinó el 5.7% del presupuesto anual para capacitaciones y formación, del cual fue ejecutado el 91%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Recursos Humanos.</li> <li>• Informes de ejecución de plan de capacitación 2023</li> </ul>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Durante el año 2023 fue elaborada y aprobada la política de reconocimiento a los colaboradores, a partir de la cual surgieron cuatro (4) actividades de reconocimiento, dónde fueron beneficiados 720 colaboradores y en las que se valoró al director/asesor/encargado destacado del año, colaborador destacado del año, antigüedad en el servicio, puntualidad y asistencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista institucional 2do trimestre.</li> <li>• Fotografías</li> </ul>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>En el año 2023, la Contraloría General de la República realizó una evaluación de la percepción de los grupos de interés, con la participación de 72 representantes de diversos sectores. Los resultados revelaron que en promedio el 77% de los participantes expresaron satisfacción en cuanto a la contribución de la CGR a la calidad de vida de los ciudadanos, más allá de su misión institucional.</p> <p>Aunque esta cifra está por debajo de la meta establecida del 80%, aún refleja un nivel significativo de reconocimiento por parte de los grupos de interés hacia el impacto positivo de la CGR en la calidad de vida de los ciudadanos. Esto sugiere que la institución está en el camino correcto, pero podría considerar ajustes o mejoras para alcanzar completamente sus objetivos de satisfacción de los grupos de interés en este aspecto.</p>	

	<p>En el 2022 evaluó la percepción de los grupos de interés, con una participación de 43 representantes de los distintos grupos de interés, de los cuales el 82% indicó satisfacción con relación a la participación de la CGR en la calidad de vida de los ciudadanos más allá de la misión institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social 2022 y 2023.</li> </ul>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Para el año 2023, la reputación de la Contraloría General de la República (CGR) como contribuyente a la sociedad, tanto a nivel local como global, en términos de sostenibilidad, fue valorada en promedio en un 92%. Este resultado representa un éxito significativo, ya que supera con creces la meta establecida del 80% en 12 puntos porcentuales. La alta valoración de la CGR en este aspecto sugiere que la institución está desempeñando un papel destacado y altamente valorado en la promoción de prácticas sostenibles y responsables, tanto en su ámbito local como en el contexto global. Este logro refleja el compromiso y la efectividad de la CGR en su contribución al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad.</p> <p>En el 2022 la reputación de la CGR como contribuyente a la sociedad local/global con relación a la sostenibilidad fue valorada en promedio con un 99.5%, superando satisfactoriamente la meta establecida del 80%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social 2023</li> </ul>	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>En el año 2023, los encuestados valoraron las acciones implementadas por la Contraloría General de la República (CGR) dirigidas a personas en situaciones de desventaja, con un 75%. Esto significa que, si bien hubo una apreciación positiva de las acciones realizadas, el resultado quedó cinco puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 80%. Esta discrepancia podría indicar áreas de mejora o la necesidad de revisar y ajustar las estrategias implementadas para abordar las necesidades de las personas en situaciones de desventaja de manera más efectiva. Es importante considerar estas evaluaciones como oportunidades para fortalecer y mejorar el impacto de las acciones de la CGR en este segmento de la población.</p> <p>Los encuestados en el año 2022 valoraron las acciones implementadas por la CGR dirigida a las personas en situaciones de desventajas, con un 79% quedando un punto porcentual de lo establecido en la meta del 80%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social 2022 y 2023</p>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>La CGR para el año 2023, obtuvo una calificación promedio del 91% en cuanto al impacto de la Contraloría General de la República en el desarrollo económico de la comunidad y el país. Esta puntuación supera satisfactoriamente la meta establecida del 80%. Este resultado sugiere que las</p>	

	<p>acciones y políticas implementadas por la CGR están siendo efectivas y están contribuyendo positivamente al desarrollo económico tanto a nivel comunitario como nacional. El reconocimiento por parte de los encuestados refleja el impacto positivo y significativo que la CGR tiene en la economía y el bienestar general de la comunidad y el país.</p> <p>Para esta dimensión en el 2022 se obtuvo una calificación promedio del 98%, en cuanto al impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, lo cual, supera el 80% establecido como meta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>En el año 2023, la Contraloría General de la República obtuvo una calificación promedio del 92% en cuanto al impacto en la calidad de la democracia, la transparencia y la integridad. Este resultado evidencia un cumplimiento satisfactorio con respecto a la meta establecida del 80%. La alta calificación refleja el reconocimiento por parte de los encuestados del papel crucial que desempeña la CGR en fortalecer la democracia, promover la transparencia y garantizar la integridad en el ámbito gubernamental. Este logro sugiere que las acciones y políticas implementadas por la CGR están contribuyendo de manera efectiva a la promoción de valores democráticos y a la mejora de la gobernanza en el país.</p>	

	<p>En el 2022 obtuvo una calificación promedio de un 99% con relación al impacto en la calidad de la democracia, la transparencia y la integridad, evidenciando un cumplimiento con relación a la meta del 80%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Los resultados de la encuesta en el 2022 evidenciaron para esta dimensión, que la CGR no logró cubrir con la meta establecida del 80%, en términos del impacto que tiene la CGR en términos de sostenibilidad medioambiental obteniendo una valoración del 74% quedando 6 puntos porcentuales por debajo.</p> <p>Los resultados de la encuesta evidenciaron que la Contraloría General de la República (CGR) logró cumplir con la meta establecida del 80% en términos del impacto que tiene en la sostenibilidad medioambiental. La valoración obtenida fue del 82%, lo que indica un nivel satisfactorio de reconocimiento por parte de los grupos de interés hacia las acciones y políticas medioambientales implementadas por la CGR. Este resultado refleja el compromiso de la institución con la protección del medio ambiente y sugiere que las medidas adoptadas están siendo efectivas para promover prácticas sostenibles y responsables en este ámbito.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social 2022 y 2023</p>	

<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>En el año 2023, la Contraloría General de la República (CGR) obtuvo resultados positivos en dos dimensiones importantes. En primer lugar, en cuanto a la accesibilidad, logró un promedio del 86%, lo que indica un nivel satisfactorio de facilidad de acceso a sus servicios y recursos para los diferentes grupos de interés. En segundo lugar, en relación con la transparencia en el manejo de fondos y recursos públicos, la CGR recibió una valoración del 91%. Este resultado demuestra un cumplimiento favorable con respecto a la meta del 80% y refleja un alto grado de transparencia y responsabilidad en la gestión de los recursos públicos por parte de la institución. Ambos resultados son indicativos del compromiso de la CGR con la rendición de cuentas y el servicio público de calidad.</p> <p>Para la accesibilidad y la transparencia la CGR obtuvo una valoración promedio de 94%, lo cual evidencia un cumplimiento favorable con respecto a la meta del 80%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social.</li> </ul>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia</p>	<p>La Contraloría General de la República (CGR) ha demostrado un compromiso sólido con la eficiencia</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).

operativa y la sostenibilidad ambiental a través de diversas iniciativas. Una de ellas es el mantenimiento oportuno de su flotilla vehicular, compuesta por 55 vehículos, que incluyen camionetas, autobuses y jeepetas. Estos mantenimientos no solo garantizan un funcionamiento óptimo de los medios de transporte, sino que también contribuyen a reducir el impacto ambiental y a preservar los recursos públicos.

Además, la CGR proporciona transporte colectivo al personal mediante vehículos de su flotilla, que operan en varias rutas que cubren las vías del Distrito Nacional y Santo Domingo Oeste, Santo Domingo Este y Santo Domingo Norte. Esta iniciativa no solo mejora la calidad de vida de los colaboradores al facilitar su movilidad, sino que también contribuye a la reducción de emisiones de dióxido de carbono al promover el uso compartido de vehículos y el transporte público.

Por otro lado, la CGR ha comenzado en 2024 un programa para el uso eficiente del suministro de energía eléctrica. En este sentido, ha sustituido 38 aires acondicionados convencionales por modelos inverters, que son más eficientes energéticamente. Además, se han reemplazado 240 lámparas por lámparas de bajo consumo LED, lo que contribuye a reducir el consumo de energía y a disminuir la huella ambiental de la institución.

Estas acciones demuestran el compromiso de la CGR con la eficiencia operativa, la sostenibilidad ambiental y el uso responsable de los recursos públicos, lo que refuerza su papel como una

	<p>institución comprometida con el bienestar de la sociedad y el cuidado del medio ambiente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de mantenimiento sección de transportación.</li> <li>• Programa de mantenimiento.</li> <li>• Informe consumo energético.</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La máxima autoridad ejecutiva de la CGR ha sostenido encuentros en más de 50 ocasiones con autoridades relevantes y grupo de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletines informativos.</li> <li>• Noticias Web.</li> </ul>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La CGR en el año 2023 realizó 2,551 artículos, los cuales han sido distribuidos por los distintos canales y medios de comunicación siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 65% - 1,650 medios digitales.</li> <li>• 18.2% - 466 medios televisivos.</li> <li>• 11.8% - 303 medios impresos.</li> <li>• 5% - 132 medios de radio.</li> </ul> <p>En el 2022 realizó 629 artículos, los cuales han sido distribuidos por los distintos canales y medios de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 47% - 295 medios digitales.</li> <li>• 28% - 176 medios televisivos.</li> <li>• 6% - 38 medios impresos.</li> <li>• 10% - 63 medios de radio.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9% - 57 notas de prensa.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Anual Dirección de Comunicaciones 2022 y 2023</li> </ul>	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	<p>La CGR en el 2023, evidencia cumplimiento en el apoyo sostenido con relación a las políticas sobre diversidad, mediante el ingreso de cualquier ciudadano dominicano que cumpla con los requisitos intelectuales, sin discriminación de género, condiciones o limitantes físicas; actualmente se cuenta con la presencia de 13 colaboradores con limitaciones físicas.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento en el apoyo sostenido con relación a las políticas sobre diversidad, mediante el ingreso de cualquier ciudadano dominicano que cumpla con los requisitos intelectuales, sin discriminación de género, condiciones o limitantes físicas; actualmente se cuenta con la presencia de 7 colaboradores con limitaciones físicas y 2 colaboradores sobrevivientes al cáncer en el 2022.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta de colaboradores de inclusión.</li> </ul>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>Durante el año 2023 y en el primer trimestre del 2024, la CGR ha mostrado su apoyo a los proyectos de actividades filantrópicas, como responsabilidad de contribuir al bienestar de la sociedad. Con la participación en actividades filantrópicas</p>	

demostramos un compromiso con el desarrollo y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente aquellos que son más vulnerables o marginados. La CGR realizó los siguientes eventos:

- Jornada de donación de sangre: 35 bolsas de sangre.
- Jornada de reforestación Maimón, Bonaó: 2,500 plantas.
- Jornada de reforestación Palero, Bonaó: 1,200 arbustos de caoba criolla.
- Jornada de limpieza de playas: 1,707 libras de desechos sólidos.
- Contralor estudiantil: 173 estudiantes
- Donación contra el cáncer infantil: 344 libras de arroz, 160 computas, 150 enlatados, entre otros alimentos.
- Donación dona un corazón contra el cáncer infantil: 68,200 pesos recaudados.
- Donación Escuela Vocacional: Materiales diversos en desuso.
- Donación Escuela de Entrenamiento Hatillo: 15 neumáticos en desuso.
- 

Durante el año 2022 la CGR ha mostrado su apoyo a los proyectos de actividades filantrópicas en los cuales ha promovido la participación de 41 colaboradores.

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta de actividades filantrópicas RRHH.</li> </ul>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>En el período 2022 se evidencia la participación de la CGR en varios eventos de intercambio productivo de conocimiento de información en los cuales se menciona:</p> <p>El contralor general de la República participó en marzo del año 2022, junto con (el director de la Dirección de Planificación y Desarrollo, la directora de la Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación, Enc. Dpto Ingeniería, Unidad de Antifraude en un benchlearning de mejores prácticas con la Contraloría General de Colombia.</p> <p>En ese mismo orden, se realizó un intercambio de conocimiento con la Contraloría Chile, en la cual participó una comisión de la CGR compuesta por el Subcontralor general de la república, la directora de Tecnología de la Información y comunicación, el director de planificación y desarrollo y un representante del departamento de registro de contratos.</p> <p>De igual manera, en noviembre del año 2022 la CGR, representada por el director de Revisión y Control de Calidad y el director de auditoría interna, participaron en el Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la administración pública en Bolivia.</p> <p>Así mismo, la CGR formó parte del panel de transparencia del MESCYT, en el cual se contó con</p>	

	<p>la representación del director de Desarrollo normativo de la contraloría.</p> <p>En el período 2023 se evidencia la participación de la CGR en dos eventos de intercambios productivos de conocimientos de información en los cuales se mencionan:</p> <p>El intercambio de conocimientos con el Laboratorio Capilo, con la finalidad de conocer herramientas para la gestión de documentación y la implementación de la intranet para la optimización de los procesos de calidad en esta CGR.</p> <p>En ese mismo orden, se realizó un intercambio de conocimiento con el Banco Popular Dominicano, en la cual participó la Dirección de Comunicaciones de esta CGR compuesta por el director de comunicaciones, la encargada de responsabilidad social y el encargado de responsabilidad social del BPD, con la finalidad de socializar acciones de sostenibilidad para emular en nuestra institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes</li> <li>• Minuta de Reunión</li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Durante el año 2023, la Contraloría desarrolló un total de 11 programas para la prevención de riesgos de salud y accidentes, los cuales son fundamentales para proteger la salud y la seguridad tanto de los empleados como de los ciudadanos/clientes de esta CGR:</p>	

- Charlas de salud (Prevención cáncer de mama, cáncer de próstata, donación de sangre y herramientas y técnicas del estrés): 4.  
Beneficiados: 331.
- Simulacro de evacuación: 1.  
Beneficiados: 12.
- Capacitaciones de sensibilización en gestión de riesgos y desastres, uso y manejo de extintores y ruta de evacuación: 3.  
Beneficiados: 56.
- Chequeo médico rutina: 308.
- Jornada de vacunación para la influenza: 1.  
Beneficiados: 184.
- Jornada de mamografía y sonomamografías: 1.  
Beneficiados: 75.

Los resultados de la encuesta indicaron que la Contraloría General de la República (CGR) logró cumplir con la meta establecida del 80% en términos del impacto que tiene en la promoción de hábitos saludables, obteniendo una valoración del 88%. Esto refleja un reconocimiento positivo por parte de los encuestados hacia las acciones de la CGR en la promoción de la salud y el bienestar de sus colaboradores y la comunidad en general.

Entre las actividades destacadas se incluyen charlas de salud sobre la prevención del cáncer de mama, cáncer de próstata, donación de sangre y herramientas y técnicas para manejar el estrés. Además, se llevaron a cabo chequeos médicos de rutina, jornadas de vacunación contra la influenza,

	<p>así como jornadas de mamografías y sonomamografías. Estas iniciativas no solo promueven la prevención y detección temprana de enfermedades, sino que también fomentan hábitos saludables entre el personal y la comunidad en general.</p> <p>El resultado del 88% indica que las acciones implementadas por la CGR en el ámbito de la salud están siendo efectivas y están siendo valoradas positivamente por los encuestados. Este logro resalta el compromiso de la institución con el bienestar integral de sus colaboradores y el impacto positivo que tiene en la promoción de la salud pública.</p> <p>Durante el año 2022, la Contraloría desarrolló un total de 9 programas dentro de los eventos realizados están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Charlas de salud: 3</li> <li>– Simulacro institucional: 1</li> <li>– Evaluaciones de infraestructura: 2</li> <li>– Capacitaciones de primeros auxilios, uso y manejo de extintores: 3</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Recursos Humanos.</li> <li>• Encuesta de grupo de interés y parte interesada</li> </ul>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente,</p>	<p>En cuanto a los resultados de la medición de la responsabilidad social, la CGR realizó en el 2021 un cambio de 26 bombillas de bajo consumo, con el</p>	

<p>reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>propósito de reducir el consumo energético de dicho año (798,720 KWH). Para el año 2022, obtuvo un incremento de 8.95% (877,220 KWH). Finalmente, para el 2023 la CGR en comparación con el año 2022 como resultado arrojó un 3.06% (904,880 KWH), lo que reflejó una reducción de un 5.89% con una sustitución de 240 bombillas de bajo consumo y 39 aires acondicionados convencionales por aires acondicionados inverters.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte del área de Servicios Generales</li> </ul>	
---	---	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia resultado en Cantidad y Calidad en los siguientes servicios, cabe destacar que estas solicitudes de servicios aplican para metas para aquellas solicitudes que cumplen con los requisitos establecidos en nuestra organización</p> <p><b>Certificaciones de Cargos.</b></p> <p><b>Cantidad</b>  2023 = 44,893  2022 = 55,861  2021 = 95,335</p> <p><b>Calidad meta: 100%</b></p>	

2023 = 100% de 44,473  
2022= 100% de 42, 596

**Autorización de Órdenes de Pago**

**Cantidad**

2023 = 192,055  
2022 = 276, 560  
2021 = 152, 903

**Calidad meta: 100%**

2023=  
2022= 100% de 164,952  
2021= 100% de 142,046

**Certificación de Registro de Contrato**

**Cantidad**

**2023 =**  
2022 = 23,261  
2021 = 51,564

**Calidad meta: 100%**

2023 =  
2022= 100% de 9315  
2021= 76% de 39050

**Evidencia:**

- Resultado de los servicios de Carta Compromiso al Ciudadano 2022 y 2023

<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La Contraloría ha generado resultado de alto impacto en la sociedad, metas plasmadas en nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024, a continuación, los resultados:</p> <p><b>Control Interno</b></p> <p>Apertura de Unidades de Auditoría Interna (UAI):</p> <p>2023 = 18 para un total de 276 Meta establecida en el POA 2023 de 18.</p> <p>2022= 21 para un total de 258 Meta establecida en el POA 2022 de 20.</p> <p>2021= 37 para un total de 237 Meta establecida en el POA 2021 de 30</p> <p><b>Sistema Nacional de Control Interno:</b></p> <p>En el año 2023 se ha implementado el Sistema en 191 sobrepasando la meta de 190.</p> <p>En el año 2022, 171, instituciones fueron asesoradas para la implementación de las NOBACI. Para esta se realizaron un total de 1810 visitas de acompañamiento técnico a las instituciones, dónde participaron un total de 6253 funcionarios de las distintas entidades.</p> <p>A través de las NOBACI se evalúan cinco componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de Control;</li> <li>- Valoración y Administración de Riesgos;</li> </ul>	
---	--	--

- Actividades de Control;
- Información y Comunicación;
- Monitoreo y Evaluación.

Se presenta el avance en la documentación de estas normas según componente, donde el Ambiente de Control presenta un porcentaje de un 100%, valoración de riesgos un 96%, información y comunicación 100%, monitoreo y evaluación 100% y actividad de control 100%.

**Certificación de Registro de Contratos.**

Durante el periodo enero-diciembre 2023, fueron certificados 7,556 contratos, de los cuales el 75.33% (5,692) corresponde a bienes y servicios, 7.11% (537) a contratos de obras, 7.12% (538) a contratos de becas personales, 3.84% (290) a contratos de convenios institucionales y 6.60% (499) a contratos de becas institucionales.

Durante el periodo enero-diciembre 2022, fueron certificados 23,261 contratos, de los cuales el 74.79% (17,398) corresponde a bienes y servicios, 11.21% (2,607) a contratos de obras, 5.78% (1,344) a contratos de becas personales, 3.18% (740) a contratos de convenios institucionales, 2.61% (608) a rescisión de contratos, 2.41% (561) a contratos de becas institucionales y el porcentaje restante a (0.01%) servicios personales.

**Autorización de Ordenes de Pago.**

Durante el periodo enero-diciembre 2023, fueron aprobados un total de 119,051 órdenes de pago, de los cuales el 83% (98,633) corresponde a libramientos de pago incluyendo bienes muebles,

inmuebles e intangibles, contratación de servicios, disminución de pasivos, disminución de fondos de terceros, gastos financieros, incremento de activos financieros, materiales y suministros; y el 17% (20,418) a remuneraciones y contribuciones.

El monto de los libramientos ascendió a RD\$ 1,637,152,034,471.64, de los cuales 2.82% corresponde a transferencias corrientes; el 15.03% remuneraciones y contribuciones; el 60.10% contratación de servicios; el 2.81% obras; el 0.37% disminución de pasivos, el 0.46% transferencias de capital; el 8.81% materiales y suministros; el 9.60% bienes, muebles, inmuebles e intangibles.

### **Fiscalización de los Recursos Públicos y Antifraude.**

#### **Auditoría Interna.**

Durante el año 2023, se entregaron 36 informes de auditoría interna completados.

Por último, se destacaron otras acciones realizadas como parte de las atribuciones concedidas a la Contraloría General de la República:

- ✓ Participación en 36 Observaciones de Entradas y Salida de Sellos y Estampillas de Bóveda de la Tesorería Nacional realizadas en el período de enero a septiembre.
- ✓ Participación en 13 Observaciones de Impresión de Varios Sellos Especiales y

Estampillas, realizadas en el período de enero a septiembre.

- ✓ Participación en 2 Observaciones de Subastas en General de Caja de Ahorros para Obreros y Monte de Piedad.
- ✓ Participación en 2 Observaciones de Subastas en General de Bienes Nacionales, realizadas en el período de enero a septiembre.
- ✓ Participación en 323 levantamientos provisionales de impedimento de salida a funcionarios públicos, realizadas en el período enero-septiembre.

#### **Antifraude**

la unidad de antifraude con el propósito se han cerrado un total de 273 investigaciones antifraude, cuyos informes han sido remitidos a la Procuraduría Especializada de la Persecución de la Corrupción Administrativa.

En el aspecto fiscalizador la unidad de auditoría interna ha realizado 103 auditorías con sus correspondientes informes de cierre hasta la fecha, siendo en el 2023 la primera vez que se hacen públicas a través del portal web de la institución un total 36 informes de auditorías realizadas a las instituciones públicas, en atención al compromiso y la transparencia en el uso de los recursos públicos.

Durante el 2022 se recibieron 197 casos de investigación y se cerraron 131 investigaciones.

	<p>Durante el año 2021 se recibieron 56 expedientes de los cuales se cerraron 21.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2021, 2022 y 2023,</li> </ul>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Asimismo, en el año 2022 se llevaron a cabo dos (2) benchmarking internacionales con la Contraloría General de la República de Chile y la Contraloría General de Colombia, con el objetivo de examinar modelos organizacionales y de procesos similares en la Región de América del Sur. En los años del 2023 y 2024 se han realizado 10 Benchmarking producto de que se han realizado mejoras significativas a estos procesos de intercambio de información y conocimiento, creando políticas y herramientas de seguimiento para asegurar la planificación, ejecución y puesta en marcha de acciones de mejora en los diferentes procesos internos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe visita Chile y Colombia</li> <li>• Matriz de gestión de benchmarking/learning</li> </ul>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La Contraloría General de la República realizó acuerdos cuyos resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2022, Convenio con Hemocentro de la cual se logró donar 4 l-pintas de sangre en dos jornadas realizadas por la institución.</li> </ul>	<p>No se evidencia en una matriz la relación del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización</p>

	<p>✓ 2021, Convenio de interoperabilidad entre sistema con la Dirección General de Compras y Contrataciones, con el objetivo de unificar criterio al momento de certificar un contrato de bien o servicio. Gracias a este convenio se han podido validar 2022 = 25,655 2021 = 58,214.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes donaciones de sangre.</li> <li>• Informe de resultados Contrato.</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se evidencia las evaluaciones externas como:</p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) 2023, en la cual se obtuvo un resultado un resultado de un 96%.</p> <p>Realización de auditorías internas de procesos, de antisoborno y cumplimiento, a los procesos sustantivos, para evaluar el grado de conformidad del Sistema de Gestión Antisoborno y de Cumplimiento y el nivel de cumplimiento con la ISO 9001.</p> <p>Gestión de Compras y Contrataciones con una meta 100%, evaluado por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p><b>2023:</b> 94%</p> <p><b>2022:</b> 100%</p> <p><b>2021:</b> 95.38%</p> <p><b>2020:</b> 97.8%</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Gestión de Tecnología medida mediante por Iticge, evaluado por la Ogtic obteniendo los siguientes resultados:</p> <p><b>2023:</b> 92%  <b>2022:</b> 87.83%  <b>2021:</b> 92.84%  <b>2020:</b> 88.84%</p> <p>SISMAP, evaluado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p><b>2023:</b> 99%  <b>2022:</b> 90.17%  <b>2021:</b> 81.55%  <b>2020:</b> 96%</p> <p>Índice de Gestión Presupuestaria (IGP). Evaluado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).</p> <p><b>2023:</b> 94%  <b>2022:</b> 98 %  <b>2021:</b> 99.4 %  <b>2019:</b> 98.0 %</p> <p><b>Transparencia.</b>  <b>2023:</b> 91%  <b>2022:</b> 100%  <b>2021:</b> 94%  <b>2020:</b> 91%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Transparencia.</li> <li>• Captura de los sistemas</li> </ul>	
--	---	--

<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Con la innovación de los servicios de Certificaciones de Cargos y Resultados de la herramienta SUGEP y los resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Digitalización de Certificaciones de Cargos.</li> <li>• La automatización del servicio a través de un Sistema Unificado de Gestión de Pago proceso Autorización de Órdenes de Pago</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Carta Compromiso al Ciudadana.</li> <li>• Informe de cierre proyecto SUGEP.</li> </ul>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La Contraloría General de la República a través de sistema ruta alimenta el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), para el 2023 se obtuvieron los siguientes resultados en los indicadores:</p> <p>Aumento del nivel de cobertura de Instituciones del Estado con Auditorías Realizadas. 90 auditorías de enfoque general.</p> <p>Porcentaje de órdenes de pagos autorizadas en el tiempo establecido 99.94%</p> <p>Aumento de la cobertura de los servicios de las UAIs en las instituciones del Estado. Se abrieron 18 unidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria institucional</li> </ul>	

--	--	--

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La Contraloría General de la República gestiona los recursos incluyendo la gestión humana,</p> <p>En el 2023, se logró implementar el plan de capacitación en un 91%, gracias a la ejecución de 168 actividades formativas de las 185 programadas.</p> <p>CGR cuenta con un procedimiento de inducción al personal, facilitando la incorporación y adaptación de los colaboradores a la organización, asegurando que se familiaricen con su trabajo, ambiente, normas y compañeros. A septiembre del 2023 un total de 938 colaboradores había participado del proceso de inducción a la administración pública, equivalente al 50% de los colaboradores, concretando 100% para final de año. Mientras que en los períodos 2021 y 2022, se impartió inducción a 667 y 263 colaboradores respectivamente</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de desempeño de las capacitaciones 2022, y 2023</li> </ul>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se realizaron la mejora e innovación de los Servicio de Certificaciones de Cargos: Certificaciones de Cargos y el Sistema Unificado de</p>	

	Gestión de Pago proceso Autorización de Órdenes de Pago.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Así mismo en el transcurso 2023-2024 la institución proporcionó y fomentó la implementación de benchlearning y benchmarking sobre diversos temas de interés para las distintas unidades organizativas de la institución. Algunos de los temas tratados fueron: gestión antisoborno y cumplimiento, en coordinación con la Dirección General de Compras y Contrataciones, Instituto de Aviación Civil, e INESPRES; gestión de innovación basado en la ISO 9001:2015 con el Ministerio de Industria Comercio; sobre el Programa RD incluye con Senasa y Banco Popular Dominicano, sobre gestión y automatización de procesos con la empresa Capilo, entre otros.	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Resultados de las alianzas con Hemocentro y FACCI:  Jornadas de donación de sangre: <b>2023:</b> 26 Colaboradores <b>2022:</b> 41 Colaboradores Recaudación para niños con cáncer: 153 Jornada de vacunación 128 Operativos médicos 72 Charlas de Salud 270	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando	Del proyecto “Estabilizar y automatizar el proceso de certificación de cargo”, el cual agilizó el proceso en cuanto a la burocracia, pasó de realizarse de 5 pasos a 3 pasos. Por otro lado, disminuyó los costos asociados el proceso en cuanto a:	

<p>en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ahorro de tiempo:</b> pasaron de dar respuesta a las solicitudes en 3 meses a alrededor de 5 días laborables.</li> <li>• <b>Recursos Humanos:</b> pasaron de ser 35 colaboradores a 17.</li> <li>• <b>Proceso:</b> de implementar 6 pasos se redujo a 3.</li> <li>• <b>Burocracia:</b> 0 primer proceso optimizado con burocracia 0.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de apertura y cierre del proyecto.</li> <li>• Informe de desempeño del proyecto.</li> <li>• Informe de monitoreo Certificaciones de Cargos.</li> </ul>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Contraloría ha realizado evaluaciones a sus procesos sustantivos y operativos, a través de indicadores.</p> <p>Resultado evaluación interna Carta Compromiso al Ciudadano,</p> <p><b>1- Certificación de Registro de Contrato</b>  2023: 99.21%  2022: 99.7%  2021: 76.4%</p> <p><b>2- Autorización de Órdenes de Pago</b>  2023: 99.94%  2022: 99.7%  2021: 99.8%</p> <p><b>3- Autorización de Pago de Nómina</b>  2023: 100%  2022: 100%</p>	

2021: 99.9%

**4- Certificación de Cargos**

2023: 100%

2022: 100%

**Resultado de Evaluación Intermedia del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.**

2021-2022: 56%

**Resultado de evaluación Interna Plan Operativo Anual.**

2023: 96%

2022: 80.47%

2021: 87 %

**Resultado de Evaluación de Encuesta de Clima Organización:**

2022: 86%

2020: 83%

2019: 82%

**Evaluación de Desempeño Individual**

2023: 1770

**2022: 1738.**

**2021: 1632.**

**Evidencia:**

- Informe de evaluación interna Carta Compromiso al Ciudadano.
- Informa de resultado medio término PEI 2021-2021
- Informe de evaluación Plan Operativo Anual.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Evaluación de Desempeño</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p><b>2023:</b> 720 reconocimientos a colaboradores y 5 áreas se reconocieron con decora tu puerta</p> <p><b>2022:</b> 6 áreas resultaron ganadoras en el concurso navideño decora tu puerta.</p> <p>Se recibió una Certificación en la Nortic EI, para la Gestión de Redes Sociales en los Organismo Gubernamentales.</p> <p><b>2021:</b> 10 Colaboradores han sido recibido reconocimiento interno, por su excelente desempeño. 3 colaboradores recibieron un premio por el concurso “crea tu slogan” el cual sería utilizado para el PEI 2021-2024. 5 áreas resultaron ganadoras en el concurso navideño decora tu puerta. Certificación Nortic A2, Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Convocatoria de los concursos.</li> <li>Fotos de reconocimiento.</li> <li>Fotos entrega de premios.</li> <li>Certificaciones Nortic</li> </ul>	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se realizan evaluaciones del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) trimestralmente, en las cuales se re refleja la eficiencia en la gestión presupuestaria institucional, fue establecida una meta de un 100%. Se presenta una mejora gradual en el Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP) de un año a otro. En concreto, pasó de un 91.25% a un 93%. Este progreso refleja un compromiso constante hacia la eficiencia y la optimización en la administración de recursos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución Presupuestaria</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Durante los años 2023 y 2024 se planificaron y efectuaron evaluación sistemática de la rentabilidad (costoefectividad) de las tecnologías utilizadas, con el objetivo de garantizar una gestión eficiente y sostenible de los recursos. Esto implica recopilar y analizar datos relevantes para determinar si las tecnologías implementadas están generando los resultados esperados en relación con los costos incurridos. La evaluación sistemática del impacto de las tecnologías ha permitido identificar áreas de mejora y contribuir a maximizar el valor generado, garantizando una inversión rentable en tecnología.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Informes de evaluación del costo efectividad de las capacitaciones y las tecnologías 2023-2024.</li> </ol>	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo  
SGC-MAP