



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

27 de mayo del 2024
Santo Domingo, R. D.

007828

Señor
José Rubén Gonell Cosme
Director General
Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)
Su despacho. -

Distinguido Sr. Gonell:

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

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)**, correspondiente al período **junio 2023 - mayo 2024**.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la Carta es de un **99%**. La cual estará reflejada en el indicador de Carta Compromiso del SISMAP. Ver anexo el Informe de evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

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


Atentamente,

Sheyla Castillo
Viceministra de Servicios Públicos



SC/DARCS
DARCS-24-0299
Anexo:

I.- Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.

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



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

**Informe de evaluación de anual
Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)
Periodo a evaluar: junio 2023 – mayo 2024**

I. INTRODUCCION

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

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


Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)**, el Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios coordinó la evaluación anual, con el fin de dar seguimiento a los resultados obtenidos en el periodo junio 2023 – mayo 2024.

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

- Portal Web www.onda.gob.do
- Vía telefónica: 829-593-6632
- Redes Sociales
- Publicaciones realizadas
- Resultados de la encuesta de Satisfacción
- Data bruta de los tiempos comprometidos
- Reporte de la Plataforma 311
- Reportes de las vías de quejas y sugerencias
- Código QR

III. PUNTOS FUERTES

- Funcionamiento de las vías de comunicación establecidas en la Carta Compromiso: telefónica, redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram, correo electrónico y pagina web.
- Disponibilidad de la Carta Compromiso en el portal web de la institución.
- Cumplimiento en el atributo Profesionalidad, comprometido con un estándar de 90%, en el servicio de Capacitaciones sobre derecho de autor y derecho conexos, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en los atributos de Profesionalidad y Fiabilidad, comprometidos con un estándar de 90%, en el servicio de Inspecciones del derecho de Autor y derechos conexos, en todo el periodo evaluado.

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

- Cumplimiento en los atributos de Profesionalidad y Fiabilidad, comprometidos con un estándar de 85%, en el servicio de Resolución de conflictos, en todo el periodo evaluado.
- Cumplimiento en los atributos de Tiempo de respuesta con 15 días laborables y Fiabilidad comprometido con un estándar de 90%, en el servicio de Registro de obras artísticas, literarias y científicas, en todo el periodo evaluado.
- Funcionamiento del código QR, colocado en el brochure de la Carta Compromiso.
- Cumplimiento en el seguimiento a las vías de quejas/sugerencias establecidas en la Carta Compromiso: Buzones físicos, correo electrónico info@onda.gob.do, sistema 311 y Presencial, en todo el periodo evaluado.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- Los resultados de las mediciones de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso, no están colocados junto al documento en el portal web de la institución.
- No se evidencia la publicación de información actualizada en el canal oficial de YouTube de la institución.

V. RECOMENDACIONES

- Se debe publicar junto a la Carta Compromiso en el portal web, los resultados de las mediciones de los compromisos asumidos por la institución.
- Deben colocar información de interés y actualizada en su canal oficial de YouTube, ya que es una de las vías de acceso a información que está a disposición de los usuarios en la Carta Compromiso.

VI. PUNTACIÓN OBTENIDA

Puntuación SISMAP: 99%

Preparado por:

Departamento de Análisis Regulatorio y Compromisos de Servicios (DARCS)

Verificado por:

