



**REPORTE DE EVALUACIÓN TRIMESTRAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

División de Planificación y Desarrollo

**Santo Domingo, DN
Abril - Junio 2023**

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

Atributos de Calidad Evaluados

Profesionalidad: Es la capacidad de desempeñar un trabajo adecuado con seriedad, honradez y eficacia.

Confiabilidad: Es la capacidad de brindar asistencia de forma que el usuario perciba que el colaborador tiene dominio de la operación y la información suministrada.

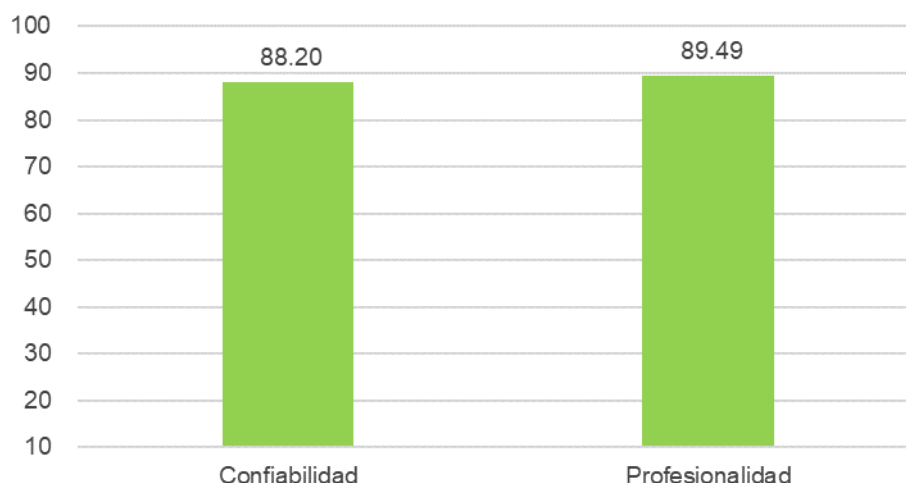
Servicios	Compromisos asumidos	Estándar	Evidencias
	<u>Profesionalidad</u>	<u>90%</u>	
Acciones formativas:	_____		
<ul style="list-style-type: none">▪ Diplomados▪ Formación especializados▪ Talleres	<u>Confiabilidad</u>	<u>90%</u>	Encuestas de satisfacción

RESULTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2023

Para el segundo trimestre del año 2023 se aplicaron un total de 151 encuestas entre las modalidades de capacitación virtual y presencial, para evaluar los atributos de calidad comprometidos en la Carta Compromiso.

Para el atributo profesionalidad el resultado fue de un 89.4% y para Confiabilidad de un 88.2%, según muestra la siguiente gráfica.

Resultados de los compromisos de calidad



GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

En cuanto a las quejas y sugerencias, se revisaron todas las vías para la recolección de estas, además de las vías de participación ciudadana. Para este periodo se registraron 8 sugerencias a través de las encuestas de satisfacción aplicadas en las capacitaciones, y una queja a través de una de las redes sociales (Instagram). Tanto las quejas como las sugerencias se pasaron a las áreas correspondientes para dar el seguimiento de lugar.

Forma de presentación	Tiempo de respuestas establecido	Q&S reportadas	Evidencias
Buzones físicos	15 días laborables	T2: 1 sugerencia	Fichas de apertura de buzones /Reporte de quejas y sugerencias
Vía Web: correo electrónico, buzón web	15 días laborables	T2: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias.
Redes Sociales	Dentro de las 24 horas	T2: 1 queja	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias.
Línea 311	15 días laborables	T2: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias.

Forma de presentación	Tiempo de respuestas establecido	Q&S reportadas	Evidencias
Encuestas de satisfacción	N/A	T2: 8 sugerencias	Encuestas de satisfacción/Matriz de quejas y sugerencias ENM.