



REPORTE DE EVALUACIÓN TRIMESTRAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

**Reporte de evaluación trimestral
Carta compromiso al ciudadano**

División de Planificación y Desarrollo

**Santo Domingo, DN
Abril - Junio 2024**

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.

Accesibilidad: Es la facilidad con la que el ciudadano puede obtener el servicio (canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto, etc.).

Amabilidad: Comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás (Empatía, cortesía, trato personalizado).

Servicios	Compromisos asumidos	Estándar	Evidencias
Capacitaciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Diplomados▪ Talleres▪ Cursos	Profesionalidad	93%	Encuestas de satisfacción
	Confiabilidad	93%	
	Accesibilidad	85%	
	Amabilidad:	85%	

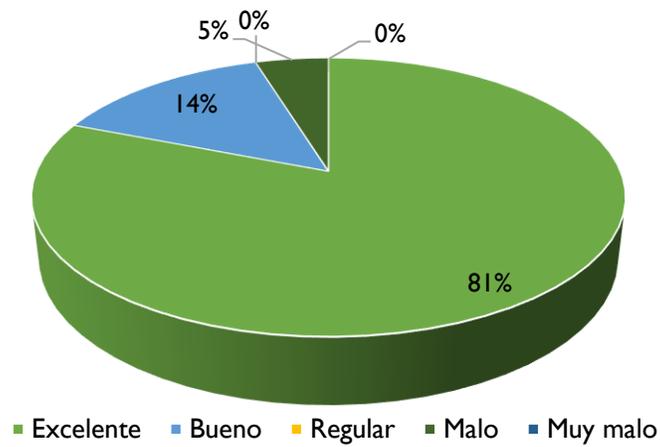
RESULTADOS AL SEGUNDO TRIMESTRE 2024

Para el segundo trimestre del año 2024, se aplicaron un total de 21 encuestas, para evaluar los atributos de calidad comprometidos en la Carta Compromiso.

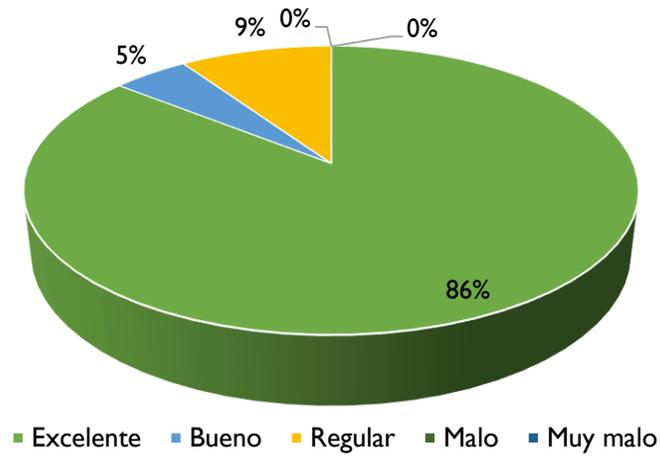
Para el atributo profesionalidad, el resultado para este trimestre fue de un 95%, para fiabilidad de un 91%, amabilidad 95% y accesibilidad 100%, según muestran las siguientes gráficas.

RESULTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2024

PROFESIONALIDAD

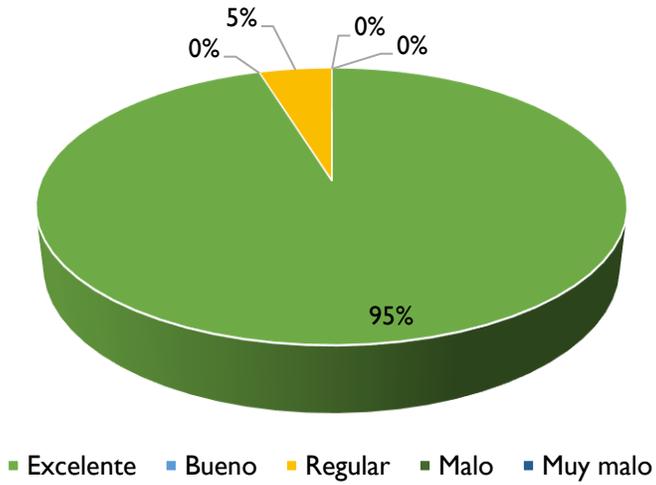


FIABILIDAD

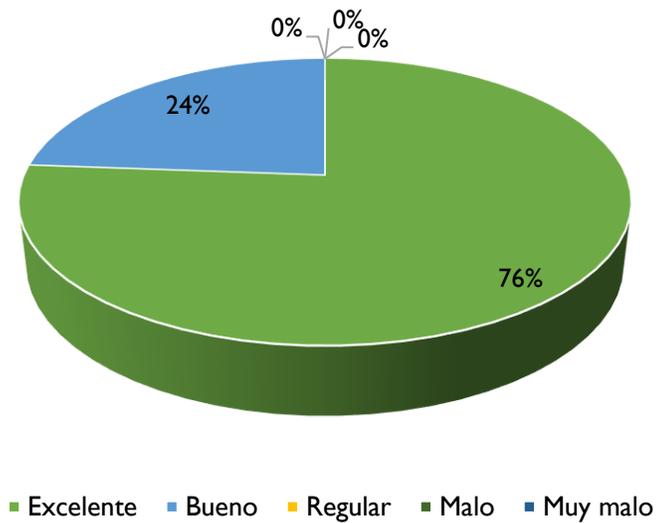


RESULTADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2024

AMABILIDAD



ACCESIBILIDAD



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 3 quejas y 2 sugerencias a través de los buzones físicos. Por otro lado, se reportaron 2 quejas y 1 sugerencia, por medio de las encuestas de satisfacción aplicadas en las capacitaciones para todo el periodo evaluado. En todos los casos, los comentarios fueron remitidos a las áreas correspondientes para tomar las acciones de lugar.

Forma de presentación	Tiempo de respuestas establecido	Q&S reportadas	Q&S Atendidas	Evidencias
Buzones físicos	15 días laborables	2 sugerencias 3 quejas	3 quejas y 2 sugerencias	Fichas de apertura de buzones /Reporte de quejas y sugerencias/Matriz de seguimiento.
Vía Web: correo electrónico, buzón web	15 días laborables	No se recibieron	N/A	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias.
Redes Sociales	Dentro de las 24 horas	No se recibieron	N/A	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias.
Línea 311	15 días laborables	No se reportaron	N/A	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias.
Encuestas de satisfacción acciones formativas	N/A	2 quejas 1 sugerencias	2 quejas y 1 sugerencia	Encuestas de satisfacción/Matriz de quejas y sugerencias ENM.