



REPORTE DE EVALUACIÓN TRIMESTRAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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

División de Planificación y Desarrollo

**Santo Domingo, DN
Julio - septiembre 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: ▪ Diplomados ▪ Talleres ▪ Cursos	Profesionalidad	93%	Encuestas de satisfacción
	Confiabilidad	93%	
	Accesibilidad	85%	
	Amabilidad:	85%	

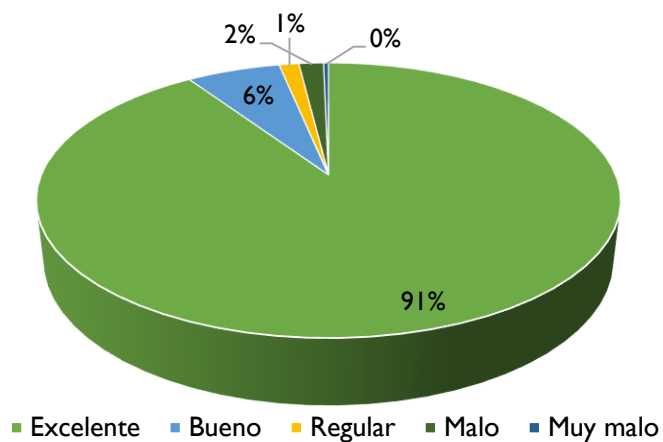
RESULTADOS AL TERCER TRIMESTRE 2024

Para el tercer trimestre del año 2024, se aplicaron un total de 307 encuestas, para evaluar los atributos de calidad comprometidos en la Carta Compromiso.

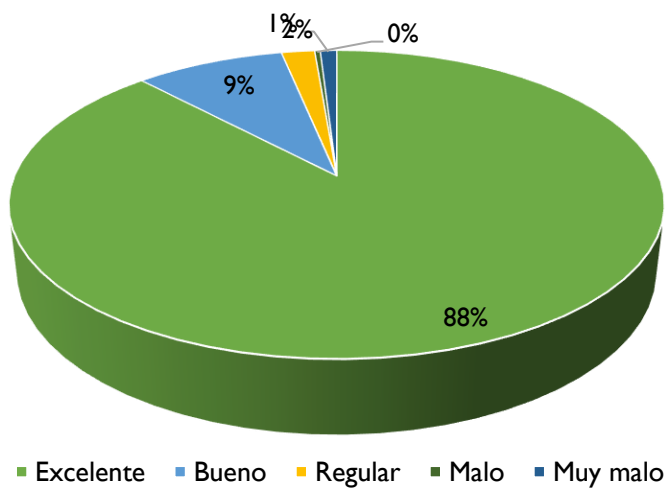
Para el atributo profesionalidad, el resultado para este trimestre fue de un 97%, para fiabilidad de un 97%, amabilidad 97% y accesibilidad 94%, según muestran las siguientes gráficas.

RESULTADOS TERCER TRIMESTRE 2024

PROFESIONALIDAD

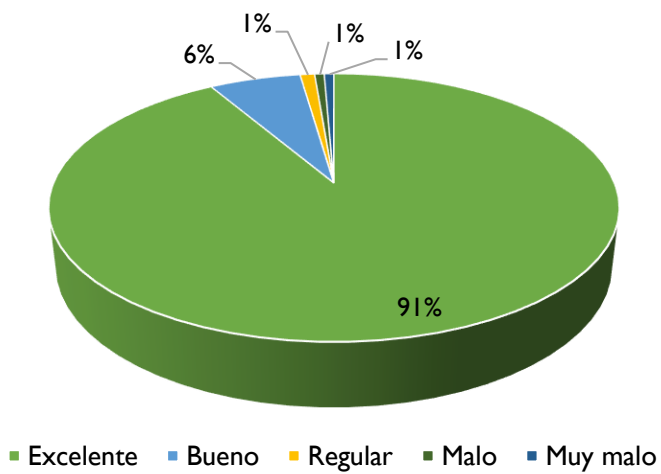


FIABILIDAD

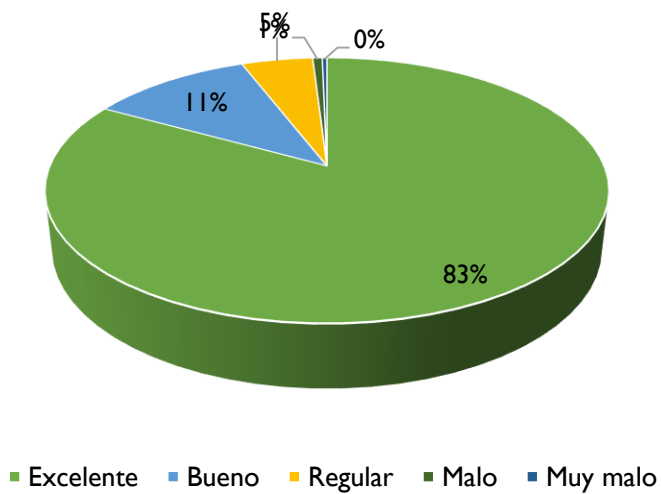


RESULTADOS TERCER TRIMESTRE 2024

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 2 sugerencias a través de los buzones físicos. Por otro lado, se reportaron 12 quejas y 20 sugerencias, 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	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	1 sugerencia	1 sugerencia	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 de acciones formativas	N/A	12 quejas 20 sugerencias	12 quejas y 20 sugerencias	Encuestas de satisfacción/Matriz de quejas y sugerencias ENM.