



## **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 2025**

## 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                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|---------------------------|
| <b>Capacitaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Diplomados</li><li>▪ Talleres</li><li>▪ Cursos</li></ul> | Profesionalidad      | 93%      | Encuestas de satisfacción |
|                                                                                                                         | Confiabilidad        | 93%      |                           |
|                                                                                                                         | Accesibilidad        | 85%      |                           |
|                                                                                                                         | Amabilidad:          | 85%      |                           |

## RESULTADOS TERCER TRIMESTRE 2025

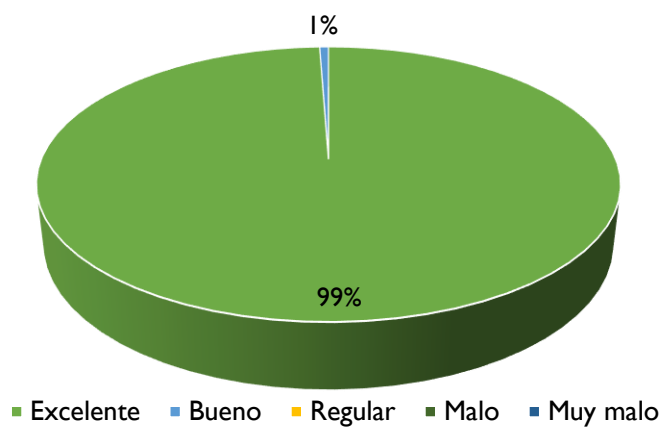
Para el tercer trimestre del año 2025 se aplicaron un total de 171 encuestas, para evaluar los atributos de calidad comprometidos en la Carta Compromiso.

Para el atributo profesionalidad, el resultado para este trimestre fue de un 100%, para fiabilidad de un 100%, amabilidad 100% y accesibilidad 98%, según muestran las siguientes gráficas.

## **RESULTADOS TERCER TRIMESTRE 2025**

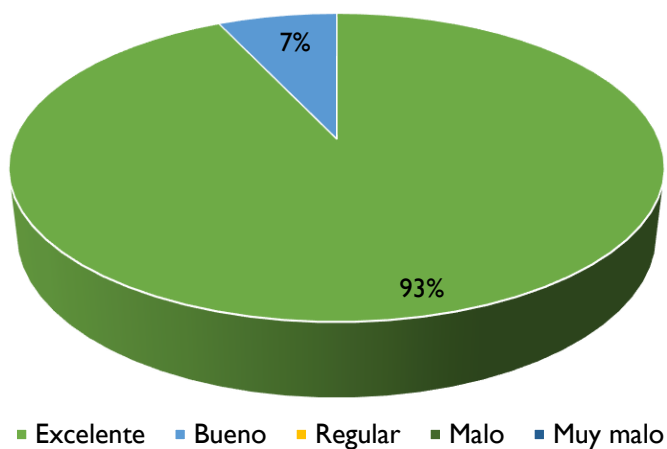
### **PROFESIONALIDAD**

¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?



### **FIABILIDAD**

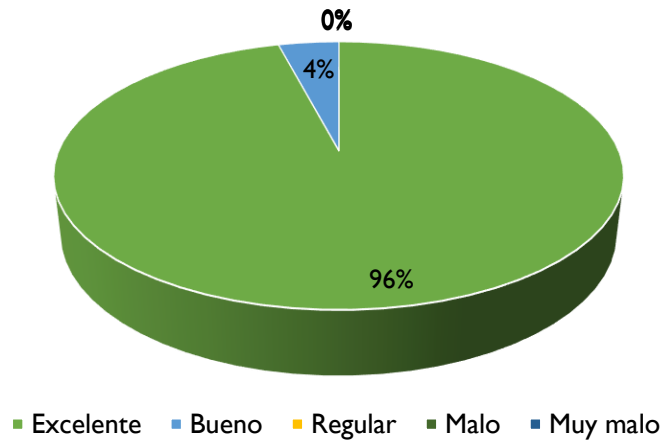
¿Cómo califica la fiabilidad del servicio recibido?



## RESULTADOS TERCER TRIMESTRE 2025

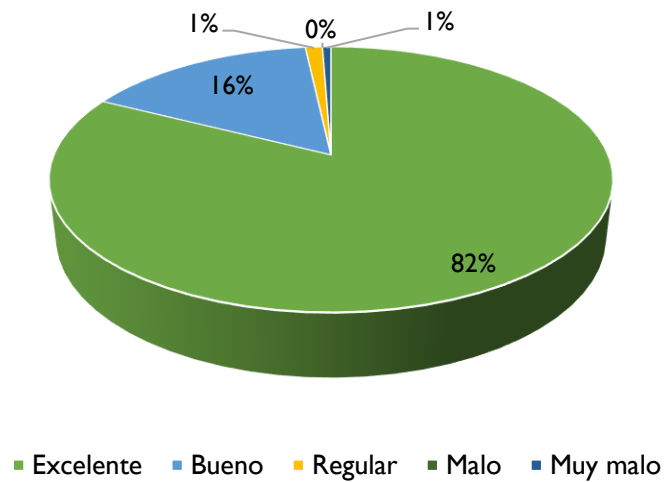
### AMABILIDAD

¿Cómo califica el trato del personal?



### ACCESIBILIDAD

¿Con qué facilidad pudo obtener el servicio?



## **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 período no se registraron quejas ni sugerencias en las redes sociales. Por otro lado, se reportaron 37 sugerencias, por medio las encuestas de satisfacción aplicadas en las capacitaciones para todo el período evaluado. En todos los casos, los comentarios fueron remitidos a las áreas correspondientes para tomar las acciones de lugar.

| <b>Forma de presentación</b>                  | <b>Tiempo de respuestas establecido</b> | <b>Q&amp;S reportadas</b> | <b>Q&amp;S Atendidas</b>                   | <b>Evidencias</b>                                                                     |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Buzones físicos                               | 15 días laborables                      | No se recibieron          | N/A                                        | 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                                     | 37 sugerencias            | 37 sugerencias para tomar en consideración | Encuestas de satisfacción/Matriz de quejas y sugerencias ENM.                         |