



REPORTE DE EVALUACIÓN TRIMESTRAL CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

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

División de Planificación y Desarrollo

**Santo Domingo, DN
Octubre - Diciembre 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
Capacitaciones: <ul style="list-style-type: none">▪ Diplomados▪ Talleres▪ Cursos	Profesionalidad	93%	Encuestas de satisfacción
	Confiabilidad	93%	
	Accesibilidad	85%	
	Amabilidad:	85%	

RESULTADOS TERCER TRIMESTRE 2025

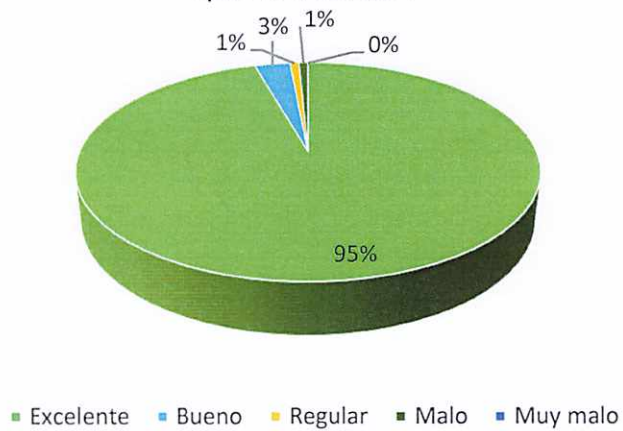
Para el cuarto trimestre del año 2025, se aplicaron un total de 137 encuestas, para evaluar los atributos de calidad comprometidos en la Carta Compromiso.

Para el atributo profesionalidad, el resultado para este trimestre fue de un 95%, para fiabilidad de un 89%, amabilidad 93% y accesibilidad 81%, según muestran las siguientes gráficas.

RESULTADOS TERCER TRIMESTRE 2025

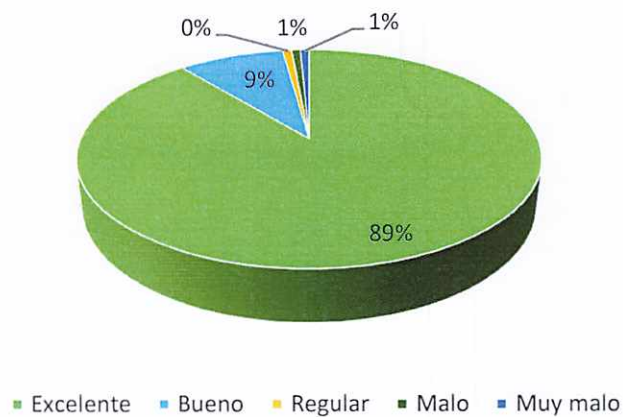
PROFESIONALIDAD

6. ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?



FIABILIDAD

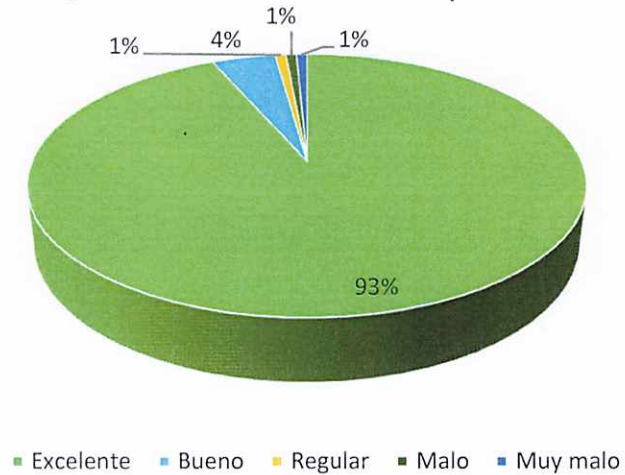
5. ¿Cómo califica la fiabilidad del servicio recibido?



RESULTADOS TERCER TRIMESTRE 2025

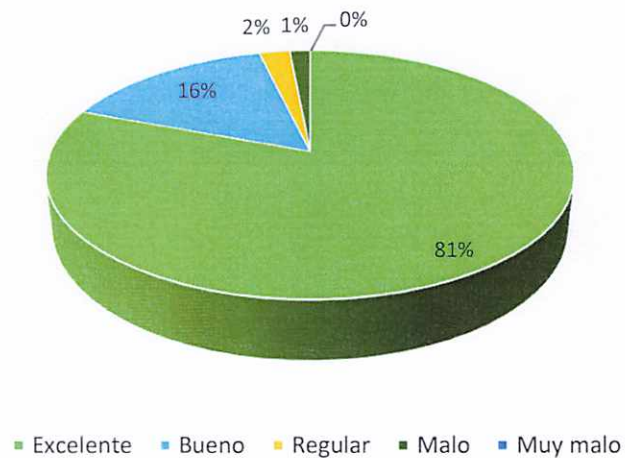
AMABILIDAD

4. ¿Cómo califica el trato del personal?



ACCESIBILIDAD

3. ¿Con que 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 solo se registro una de las redes sociales, que fue atendida siguiendo el protocolo correspondiente. Por las demás vías comprometidas, no se reportaron quejas ni sugerencias en el período evaluado.

Forma de presentación	Tiempo de respuestas establecido	Q&S reportadas	Q&S Atendidas	Evidencias
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	1 queja	1 queja	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias.
Línea 311	15 días laborables	No se recibieron	N/A	Matriz de quejas y sugerencias / Reporte de quejas y sugerencias.