

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

TRIMESTRE FEBRERO – ABRIL 2022

DIVISIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE PLANIFICIÓN Y DESARROLLO



CONTENIDO



⚓ INTRODUCCION

⚓ SERVICIOS E INDICADORES DE CALIDAD

⚓ RESULTADOS DEL TRIMESTRE

⚓ ANALISIS DE LOS RESULTADOS

⚓ QUEJAS Y SUGERENCIAS

⚓ RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

El Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura en su interés por entregar un servicio de calidad a la ciudadanía ha establecido en su Carta Compromiso al Ciudadano cuatro (4) servicios, los cuales son ofrecidos por la institución con los estándares de calidad definidos en dicho documento.

Este informe tiene como objetivo principal presentar los avances del seguimiento trimestral correspondiente al periodo febrero – abril 2022, en los siguientes servicios:

- Licencias
- Certificados de No Objeción
- Asesorías
- Inspección

Los resultados presentados se basan en la compilación de información suministrada por las diferentes áreas responsables de ofrecer los servicios, el Departamento de Planificación y Desarrollo realiza las mediciones de los indicadores establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano, los cuales nos permiten determinar el nivel de satisfacción alcanzado en el periodo referido, facilitando así la identificación de oportunidades de mejora que nos permitan eficientizar nuestros procesos.

En el presente informe, se presentaran los resultados obtenidos en base a las mediciones establecidas en cada servicio durante el periodo indicado.



SERVICIOS E INDICADORES DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
LICENCIAS	AMABILIDAD	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	TIEMPO DE RESPUESTA	Seis (6) días laborables	% de solicitudes tramitadas en el plazo
	FIABILIDAD	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	ELEMENTOS TANGIBLES	90%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	ACCESIBILIDAD	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN	FIABILIDAD	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	ACCESIBILIDAD	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	ELEMENTOS TANGIBLES	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
INSPECCIONES	AMABILIDAD	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	TIEMPO DE RESPUESTA	84 horas ordinarias	% de solicitudes tramitadas en el plazo
	FIABILIDAD	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	ACCESIBILIDAD	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
ASESORIAS TÉCNICAS	AMABILIDAD	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	FIABILIDAD	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	ACCESIBILIDAD	98%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre
	ELEMENTOS TANGIBLES	95%	% de satisfacción de usuarios durante el trimestre



RESULTADOS DEL TRIMESTRE

COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES POR SERVICIO TRIMESTRE FEBRERO - ABRIL 2022

SERVICIOS	CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES			CANTIDAD DE ENCUESTAS			ATRIBUTOS	NIVEL DE SATISFACCION			% PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCION TRIMESTRAL
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	FEBRERO	MARZO	ABRIL		FEBRERO	MARZO	ABRIL	
LICENCIAS	1901	1525	533	28	19	73	AMABILIDAD	100%	91.43%	99.73%	97%
							TIEMPO DE RESPUESTA	2	2	2	2
							FIABILIDAD	96.40%	97.14%	98.90%	97%
							ELEMENTOS TANGIBLES	97.14%	91.43%	99.73%	96%
							ACCESIBILIDAD	97.14%	91.43%	99.73%	96%
CERTIFICADOS DE NO OBJECIÓN	402	360	378	25	22	15	FIABILIDAD	100%	97.27%	97.33%	98%
							ACCESIBILIDAD	97.60%	96.36%	97.33%	97.10%
							ELEMENTOS TANGIBLES	94.40%	99.09%	97.33%	96.94%
INSPECCIONES	195	101	73	5	7	17	AMABILIDAD	96%	91.43%	100%	95.81%
							TIEMPO DE RESPUESTA	16	16	16	16
							FIABILIDAD	100%	97.14%	100%	99.05%
							ACCESIBILIDAD	92%	91.43%	94.12%	92.52%
ASESORIAS TÉCNICAS	71	37	25	23	15	9	AMABILIDAD	94.78%	98.67%	95.56%	96.34%
							FIABILIDAD	93.31%	100%	95.56%	96%
							ACCESIBILIDAD	95.65%	97.33%	97.78%	97%
							ELEMENTOS TANGIBLES	93.04%	100%	95.56%	96.20%
TOTAL	2569	2023	1009	81	63	114					



ANALISIS DE LOS RESULTADOS

LICENCIAS

En la página anterior se observa el comportamiento del trimestre, donde fueron otorgadas 3,959 (Licencias acuícolas, pescadores y comercialización), el promedio del nivel de satisfacción para este servicio alcanzo las expectativas de los indicadores establecidos según los resultados de las 120 encuestas respondidas. Durante este trimestre en el atributo de tiempo de respuesta se puede observar un porcentaje significativo de solicitudes que fueron entregadas fuera del tiempo de respuesta, especialmente en las licencias de comercialización como se detalla a continuación:

LICENCIAS DE COMERCIALIZACIÓN		
TIEMPO DE RESPUESTA		
MES	CUMPLE CON EL TIEMPO	NO CUMPLE CON EL TIEMPO
FEBRERO	60%	40%
MARZO	86%	14%
ABRIL	72%	28%



ANALISIS DE LOS RESULTADOS

CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN

Durante este trimestre fueron tramitadas 1,140 solicitudes de no objeción de los diferentes formularios de importación y exportación, el promedio del nivel de satisfacción para este servicio alcanzo las expectativas de los indicadores establecidos según los resultados de las 62 encuestas respondidas para este servicio.

INSPECCIONES

Durante este periodo fueron realizadas 369 inspecciones a destinos, el cumplimiento en el tiempo de respuesta fue de 16 horas ordinarias, este indicador considera las respuestas al tiempo de atención a la solicitud al momento revisión de los productos pesqueros, con respecto al nivel de satisfacción de accesibilidad el porcentaje de cumplimiento fue de 92.52% disminuyendo un 2.48% del estándar establecido que es un 95%.

ASESORIAS TÉCNICAS

El comportamiento de los indicadores para este servicio durante este trimestre cumplieron con los estándares establecidos en los atributos de amabilidad, fiabilidad, accesibilidad y elementos tangibles fueron recibidas 133 solicitudes y 47 respuestas recibidas de las encuestas para medir el nivel de satisfacción.







QUEJAS Y SUGERENCIAS

- DURANTE ESTE TRIMESTRE NO SE RECIBIERON QUEJAS O SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS CLIENTES



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda aumentar cantidad de encuestas a los ciudadanos /clientes que reciben el/los servicio (s) institucionales ofrecidos para mejora el promedio de cumplimiento general del nivel de satisfacción.
2. Establecer una estrategia de sensibilización para el /los ciudadanos clientes para promover el uso de los canales institucionales para reportar alguna queja o sugerencia en los servicios.
3. Realizar el análisis de las solicitudes para el servicio de licencia, especialmente el servicio de licencia de comercialización en el atributo tiempo de respuesta.

	
	
Encargada de Calidad en la Gestión Realizado por	Encargada de Planificación y Desarrollo Revisado por

