

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

TRIMESTRE NOVIEMBRE 2021 – ENERO 2022

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



CONTENIDO



⚓ INTRODUCCION

⚓ SERVICIOS E INDICADORES DE CALIDAD

⚓ RESULTADOS DEL TRIMESTRE

⚓ ANALISIS DE LOS RESULTADOS

⚓ QUEJAS Y SUGERENCIAS

⚓ RECOMENDACIONES

INTRODUCCION

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 noviembre 2021 – enero 2022, en los siguientes servicios:

- Licencias y permisos
- Certificados de No Objeción
- Asesorías
- Inspección

Los resultados presentados se basan en la recopilación de información suministrada por las distintas 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 NOVIEMBRE 2021 - ENERO 2022

SERVICIOS	CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES			CANTIDAD DE ENCUESTAS			ATRIBUTOS	NIVEL DE SATISFACCION			% PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCION TRIMESTRAL
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO		NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	
LICENCIAS	874	676	937	21	11	11	AMABILIDAD	97.14%	98.18%	96.36%	97%
							TIEMPO DE RESPUESTA	2	2	2	2
							FIABILIDAD	95.24%	92.73%	81.82%	90%
							ELEMENTOS TANGIBLES	96.19%	85.45%	85.45%	89%
							ACCESIBILIDAD	93.19%	90.91%	90.61%	92%
CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN	336	362	388	14	14	44	FIABILIDAD	94.29%	95.71%	96.82%	96%
							ACCESIBILIDAD	90%	94.29%	96.82%	93.70%
							ELEMENTOS TANGIBLES	94.29%	94.29%	95.45%	95%
INSPECCIONES	70	58	66	5	13	3	AMABILIDAD	96%	95.38%	93.33%	95%
							TIEMPO DE RESPUESTA	16	16	16	16
							FIABILIDAD	100%	93.85%	86.67%	93.51%
							ACCESIBILIDAD	96%	93.85%	93.33%	94.39%
ASESORIAS TÉCNICAS	27	11	24	13	14	24	AMABILIDAD	95.38%	92.86%	95.00%	94.41%
							FIABILIDAD	92.31%	92.86%	96.67%	94%
							ACCESIBILIDAD	92.31%	94.29%	95%	94%
							ELEMENTOS TANGIBLES	98.46%	92.86%	97.50%	96.27%
TOTAL	1307	1107	1415	53	52	82					



ANALISIS DE LOS RESULTADOS

El nivel de satisfacción de los servicios de la Carta Compromiso durante el trimestre noviembre 2021 – enero 2022 presentaron los siguientes resultados:

1. Los atributos de calidad comprometidos no todos cumplieron con el porcentaje en los parámetros establecidos para los servicios, se encuentran fuera de rango por un pequeño porcentaje según podemos mostrar en el cuadro anterior, exceptuando el promedio para el atributo de elemento tangible en las Licencias que muestra un 89%, siendo este el de menor valor.
2. A raíz de la evaluación realizada a la base de datos pudimos identificar que la cantidad de encuestas por servicio ofrecido se encuentra muy por debajo.
3. Los servicios de Licencias e inspecciones en el atributo de tiempo de respuesta se puede observar un porcentaje significativo en el que no se cumple en el proceso de respuesta en estos servicios, especialmente en las licencias de comercialización como se detalla a continuación:



ANALISIS DE LOS RESULTADOS

LICENCIAS DE COMERCIALIZACION TIEMPO DE RESPUESTA		
MES	CUMPLE CON EL TIEMPO	NO CUMPLE CON EL TIEMPO
NOVIEMBRE	78%	22%
DICIEMBRE	52%	48%
ENERO	55%	45%

En el cuadro anterior podemos observar que aunque el mayor porcentaje de las solicitudes cumplen con el tiempo aun se presentan porcentaje alto de solicitudes que no cumplen con el tiempo.



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.





Yinelle Rosio Díaz

Encargada de Calidad en la Gestión
Realizado por



Laura florentino

Encargada de Planificación y Desarrollo
Revisado por

