



INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

TRIMESTRE NOVIEMBRE 2022 – ENERO 2023

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



CONTENIDO



⚓ INTRODUCCION

⚓ SERVICIOS E INDICADORES DE CALIDAD

⚓ RESULTADOS DEL TRIMESTRE

⚓ ANÁLISIS 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 noviembre 2022 – enero 2023, 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 NOVIEMBRE 2022- ENERO 2023

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	448	576	491	63	84	122	AMABILIDAD	97%	100%	100.00%	99%
							TIEMPO DE RESPUESTA	6	6	6	6
							FIABILIDAD	95%	100%	100%	98%
							ELEMENTOS TANGIBLES	95%	99%	100%	98%
							ACCESIBILIDAD	95%	99%	100%	98%
CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN	359	318	341	51	65	60	FIABILIDAD	96%	99%	100%	98%
							ACCESIBILIDAD	95%	99%	100%	98.00%
							ELEMENTOS TANGIBLES	95%	98%	100%	97.67%
INSPECCIONES	332	460	468	25	37	31	AMABILIDAD	98%	98%	100%	98.67%
							TIEMPO DE RESPUESTA	3	3.5	3	3.17
							FIABILIDAD	96%	98%	100%	98.00%
							ACCESIBILIDAD	96%	98%	100%	98.00%
ASESORIAS TÉCNICAS	43	42	18	27	90	33	AMABILIDAD	96%	99%	100%	98.33%
							FIABILIDAD	95%	98%	100%	98%
							ACCESIBILIDAD	95%	99%	100%	98%
							ELEMENTOS TANGIBLES	95%	99%	100%	98.00%
TOTAL	1182	1396	1318	166	276	246					



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

LICENCIAS

El comportamiento del trimestre, donde fueron otorgadas 1,515 (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 269 encuestas respondidas, este último presento un aumento en la cantidad de respuestas recibidas para este servicio con relación al trimestre anterior.

Durante este trimestre en las licencias de comercialización en el atributo de tiempo de respuesta se puede observar en los meses noviembre – enero el cumplimiento en el mismo.

LICENCIAS DE COMERCIALIZACIÓN		
TIEMPO DE RESPUESTA		
MES	CUMPLE CON EL TIEMPO	NO CUMPLE CON EL TIEMPO
NOVIEMBRE	100%	0%
DICIEMBRE	100%	0%
ENERO	100%	0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

INSPECCIONES

Durante este periodo fueron realizadas 1,260 inspecciones, el cumplimiento en el tiempo de respuesta fue de 3.17 promedio de 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 alcanzaron las expectativas de los indicadores establecidos según los resultados de las 93 encuestas respondidas para este servicio.

INSPECCIONES		
TIEMPO DE RESPUESTA		
MES	CUMPLE CON EL TIEMPO	NO CUMPLE CON EL TIEMPO
NOVIEMBRE	100%	0%
DICIEMBRE	100%	0%
ENERO	100%	0%

Durante este trimestre, el comportamiento de las inspecciones en el atributo de tiempo de respuesta se puede observar el porcentaje de cumplimiento en las solicitudes que fueron entregadas.



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN

Durante este trimestre fueron tramitadas 1,018 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 176 encuestas respondidas para este servicio, este último presento un aumento en la cantidad de respuestas recibidas con relación al trimestre anterior.

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 103 solicitudes y 150 respuestas recibidas de las encuestas para medir el nivel de satisfacción, este último presento un incremento en la cantidad de respuestas recibidas para este servicio con relación al trimestre anterior.







QUEJAS Y SUGERENCIAS

- DURANTE ESTE TRIMESTRE NO SE RECIBIERON QUEJAS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS CLIENTES.
- DURANTE ESTE TRIMESTRE NO SE RECIBIERON 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 con el fin de promover el uso de los canales institucionales para reportar alguna queja o sugerencia en los servicios.

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

