

# INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

TRIMESTRE MAYO – JULIO 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

⚓ 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 mayo - julio 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
<b>LICENCIAS</b>	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
<b>CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN</b>	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
<b>INSPECCIONES</b>	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
<b>ASESORIAS TÉCNICAS</b>	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 MAYO - JULIO

SERVICIOS	CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES			CANTIDAD DE ENCUESTAS			ATRIBUTOS	NIVEL DE SATISFACCION			% PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCION TRIMESTRAL
	MAYO	JUNIO	JULIO	MAYO	JUNIO	JULIO		MAYO	JUNIO	JULIO	
LICENCIAS	605	330	77	65	67	86	AMABILIDAD	99.69%	99.70%	100%	100%
							TIEMPO DE RESPUESTA	3	3	3	3
							FIABILIDAD	100%	100%	100%	100%
							ELEMENTOS TANGIBLES	100%	100%	100%	100%
							ACCESIBILIDAD	99.38%	100%	100%	100%
CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN	360	397	343	43	43	46	FIABILIDAD	100%	100%	100%	100%
							ACCESIBILIDAD	100%	95.35%	100%	98.45%
							ELEMENTOS TANGIBLES	100%	100%	99.57%	99.86%
INSPECCIONES	45	70	69	37	40	37	AMABILIDAD	98.92%	97.50%	100%	98.81%
							TIEMPO DE RESPUESTA	16	16	16	16
							FIABILIDAD	96.72%	95%	94.63%	95.45%
							ACCESIBILIDAD	97.30%	97%	96.22%	96.84%
ASESORIAS TÉCNICAS	50	15	37	40	24	40	AMABILIDAD	100%	97.50%	96.76%	98.09%
							FIABILIDAD	100%	100%	100%	100%
							ACCESIBILIDAD	100%	100%	100%	100%
							ELEMENTOS TANGIBLES	99.50%	99.17%	100%	99.56%
TOTAL	1060	812	526	185	174	209					



# ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

## LICENCIAS

En la página anterior se observa el comportamiento del trimestre, donde fueron otorgadas 1,012 (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 218 encuestas respondidas, este último presento un incremento 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 mayo y julio el porcentaje de solicitudes que fueron entregadas fuera del tiempo de respuesta presento una disminución.

LICENCIAS DE COMERCIALIZACIÓN		
TIEMPO DE RESPUESTA		
MES	CUMPLE CON EL TIEMPO	NO CUMPLE CON EL TIEMPO
MAYO	79%	21%
JUNIO	75%	25%
JULIO	74%	26%



# ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

## INSPECCIONES

Durante este periodo fueron realizadas 369 inspecciones, 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 alcanzaron las expectativas de los indicadores establecidos según los resultados de las 114 encuestas respondidas para este servicio.

Durante este trimestre, el comportamiento de las inspecciones en el atributo de tiempo de respuesta se puede observar que el porcentaje de solicitudes que fueron entregadas fuera del tiempo de respuesta presento una disminución.

INSPECCIONES		
TIEMPO DE RESPUESTA		
MES	CUMPLE CON EL TIEMPO	NO CUMPLE CON EL TIEMPO
MAYO	92%	8%
JUNIO	78%	22%
JULIO	98%	2%



# ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

## CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN

Durante este trimestre fueron tramitadas 1,100 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 132 encuestas respondidas para este servicio, este último presento un incremento en la cantidad de respuestas recibidas para este servicio 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 133 solicitudes y 104 respuestas recibidas de las encuestas para medir el nivel de satisfacción, esta 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 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 con el fin de 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

