



INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

TRIMESTRE AGOSTO – OCTUBRE 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 agosto – octubre 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 AGOSTO - OCTUBRE 2022

SERVICIOS	CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES			CANTIDAD DE ENCUESTAS			ATRIBUTOS	NIVEL DE SATISFACCION			% PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCION TRIMESTRAL
	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE		AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
LICENCIAS	237	1034	398	47	86	64	AMABILIDAD	100%	100%	99.00%	100%
							TIEMPO DE RESPUESTA	2	2	3	2
							FIABILIDAD	100%	100%	99%	100%
							ELEMENTOS TANGIBLES	99.57%	100%	99%	100%
							ACCESIBILIDAD	100%	100%	99%	100%
CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN	396	295	150	11	46	37	FIABILIDAD	98.18%	100%	98.92%	99%
							ACCESIBILIDAD	96.36%	100%	99.46%	98.61%
							ELEMENTOS TANGIBLES	96.36%	99.57%	98.92%	98.28%
INSPECCIONES	63	199	366	36	28	20	AMABILIDAD	100.00%	95%	99%	98.00%
							TIEMPO DE RESPUESTA	18	20	18	19
							FIABILIDAD	98.33%	95%	99%	97.44%
							ACCESIBILIDAD	98.89%	95%	99%	97.63%
ASESORIAS TÉCNICAS	39	22	34	61	40	20	AMABILIDAD	99.67%	100%	99%	99.56%
							FIABILIDAD	99.67%	100%	99%	100%
							ACCESIBILIDAD	100%	100%	99%	100%
							ELEMENTOS TANGIBLES	100.00%	100%	99%	99.67%
TOTAL	735	1550	948	155	200	141					



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

LICENCIAS

El comportamiento del trimestre, donde fueron otorgadas 1,669 (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 197 encuestas respondidas, este último presento una disminución 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 agosto- octubre 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
AGOSTO	77%	23%
SEPTIEMBRE	75%	25%
OCTUBRE	76%	24%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

INSPECCIONES

Durante este periodo fueron realizadas 628 inspecciones, el cumplimiento en el tiempo de respuesta fue de 19 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 84 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 dentro del tiempo de respuesta establecido con relación al trimestre anterior.

INSPECCIONES		
TIEMPO DE RESPUESTA		
MES	CUMPLE CON EL TIEMPO	NO CUMPLE CON EL TIEMPO
AGOSTO	100%	0%
SEPTIEMBRE	100%	0%
OCTUBRE	100%	0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN

Durante este trimestre fueron tramitadas 841 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 94 encuestas respondidas para este servicio, este último presento disminución 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 95 solicitudes y 121 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 FUE RECIBIDA UNA SUGERENCIA POR PARTE DE LOS CIUDADANOS CLIENTES A TRÁVES DEL CORREO ELECTRÓNICO HABILITADO PARA ESTOS FINES, ESTA SOLICITUD FUE RECIBIDA Y REMITIDA AL ÁREA TÉCNICA PARA FINES DE CONOCIMIENTO Y SEGUIMIENTO.



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 Gestion Realizado por	Encargada de Planificación y Desarrollo Revisado por

