

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

TRIMESTRE AGOSTO 2024- OCTUBRE 2024

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 2024 – Octubre 2024, 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 presentarán 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	3.5 días laborables	% 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 2024

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	282	856	553	28	30	30	AMABILIDAD	100%	99%	99%	99%
							TIEMPO DE RESPUESTA	6	6	5	6
							FIABILIDAD	100%	99%	99%	99%
							ELEMENTOS TANGIBLES	99%	98%	99%	99%
							ACCESIBILIDAD	98%	99%	98%	98%
CERTIFICADOS DE NO OBJECCIÓN	484	92	101	30	27	22	FIABILIDAD	100%	100%	100%	100%
							ACCESIBILIDAD	100%	99.00%	100%	99.67%
							ELEMENTOS TANGIBLES	100%	100%	100%	100.00%
INSPECCIONES	168	458	534	25	30	25	AMABILIDAD	97%	98%	97%	97.33%
							TIEMPO DE RESPUESTA	3	2	3.5	3
							FIABILIDAD	98%	97%	97%	97.33%
							ACCESIBILIDAD	99%	97%	97%	97.67%
ASESORIAS TÉCNICAS	104	80	108	32	40	28	AMABILIDAD	100%	98%	97%	98.33%
							FIABILIDAD	100%	99%	99%	99%
							ACCESIBILIDAD	100%	99%	99%	99%
							ELEMENTOS TANGIBLES	99%	99%	100%	99.33%
TOTAL	1038	1486	1296	115	127	105					

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

LICENCIAS

Tras el análisis del comportamiento en la gestión de licencias correspondiente a este trimestre, en el cual se otorgaron 1,691 licencias (acuícolas, de pescadores y de comercialización), se ha evidenciado un incremento en la participación de los usuarios en el proceso de retroalimentación. Se recibieron 88 encuestas. Además, los resultados indican que el nivel de satisfacción del servicio ha alcanzado los indicadores esperados.

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

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

INSPECCIONES

Tras analizar el desempeño del servicio de inspecciones durante este periodo, en el cual se realizaron 1,160 inspecciones con un tiempo de respuesta promedio de 3 horas, se ha concluido que el servicio está funcionando de manera eficiente y dentro de los estándares de satisfacción esperados, tal como lo indican los resultados de las 80 encuestas respondidas.

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



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CERTIFICADOS DE NO OBJECIÓN

Durante el trimestre se gestionaron 677 solicitudes de no objeción para formularios de importación y exportación. El nivel de satisfacción del servicio cumplió con los indicadores establecidos, según los resultados de 79 encuestas respondidas, aunque se observó una ligera disminución en la cantidad de respuestas con respecto al trimestre anterior. Esta disminución puede ser un área a monitorear para asegurar una muestra más representativa en futuros análisis, pero en general, el servicio mantiene los niveles de eficiencia esperados.

ASESORIAS TÉCNICAS

El comportamiento de los indicadores para este servicio durante este trimestre cumplió con los estándares establecidos en los atributos de amabilidad, fiabilidad, accesibilidad y elementos tangibles, fueron recibidas 292 solicitudes y 100 respuestas recibidas de las encuestas para medir el nivel de satisfacción, este último presentó un aumento en la cantidad de respuestas recibidas para este servicio con relación al trimestre anterior. Sin embargo, es importante señalar que hubo un aumento en la cantidad de respuestas recibidas en comparación con el trimestre anterior, cuando se registraron 91 respuestas.



QUEJAS Y SUGERENCIAS

- DURANTE ESTE TRIMESTRE SE RECIBIÓ CERO (0) QUEJA POR PARTE DE LOS CIUDADANOS CLIENTES.
- DURANTE ESTE TRIMESTRE SE RECIBIÓ CERO (0) SUGERENCIA POR PARTE DE LOS CIUDADANOS CLIENTES.



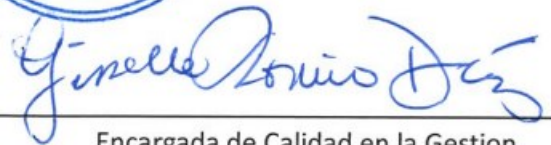
RECOMENDACIONES

1. Implementar incentivos o campañas de comunicación para motivar aún más a los usuarios a completar las encuestas.
2. Mantener la 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. Es importante seguir monitoreando la participación en las encuestas, ya que esto permite realizar ajustes basados en la retroalimentación del usuario.
4. Investigar las razones detrás del aumento en la cantidad de respuestas, para fortalecer aún más este proceso en trimestres futuros.



RECOMENDACIONES

5. Mantener la 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 Gestión Realizado por	Encargada de Planificación y Desarrollo Revisado por

