

INFORME DE SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

TRIMESTRE Mayo 2024- Julio 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 mayo 2024 – julio 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 MAYO- JULIO 2024												
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	764	632	310	40	49	42	AMABILIDAD	97%	98%	96%	97%	
							TIEMPO DE RESPUESTA	5	5	6	6	
							FIABILIDAD	98%	95%	96%	96%	
							ELEMENTOS TANGIBLES	99%	96%	96%	97%	
							ACCESIBILIDAD	97%	97%		65%	
CERTIFICADOS DE NO OBJECIÓN	110	62	66	38	42	40	FIABILIDAD	97%	96%	96%	96%	
							ACCESIBILIDAD	97%	97%	97%	97%	
							ELEMENTOS TANGIBLES	97%	98%	97%	97%	
INSPECCIONES	253	121	417	28	30	25	AMABILIDAD	97%	98%	97%	97%	
							TIEMPO DE RESPUESTA	3	2	3.5	3	
							FIABILIDAD	98%	97%	97%	97%	
							ACCESIBILIDAD	99%	97%	97%	98%	
ASESORIAS TÉCNICAS	133	120	106	30	32	29	AMABILIDAD	100%	99%	96%	98.3%	
							FIABILIDAD	99%	98%	96%	98%	
							ACCESIBILIDAD	99%	98%	96%	98%	
							ELEMENTOS TANGIBLES	99%	98%	96%	98%	
TOTAL	1260	935	899	136	153	136						

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

LICENCIAS

Tras el análisis del comportamiento en la gestión de licencias correspondiente al último trimestre, en el cual se otorgaron 1,706 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 131 encuestas, lo que representa un aumento respecto al trimestre anterior. 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
MAYO	100%	0%
JUNIO	100%	0%
JULIO	100%	0%



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

INSPECCIONES

Tras analizar el desempeño del servicio de inspecciones durante el último periodo, en el cual se realizaron 791 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 91 encuestas respondidas.

INSPECCIONES		
TIEMPO DE RESPUESTA		
MES	CUMPLE CON EL TIEMPO	NO CUMPLE CON EL TIEMPO
MAYO	100%	0%
JUNIO	100%	0%
JULIO	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 238 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 120 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 359 solicitudes y 91 respuestas recibidas de las encuestas para medir el nivel de satisfacción, este último presentó una disminución en la cantidad de respuestas recibidas para este servicio con relación al trimestre anterior. Sin embargo, es importante señalar que hubo una disminución significativa en la cantidad de respuestas recibidas en comparación con el trimestre anterior, cuando se registraron 166 respuestas. Esta reducción representa un descenso del 45.18% en la participación de los usuarios en las encuestas.



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.



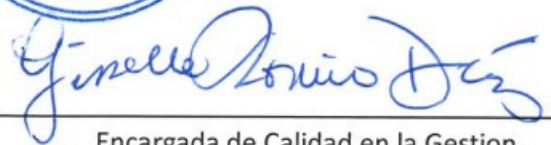
RECOMENDACIONES

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

