



Reporte Trimestral Atributos de Calidad
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, DN

Febrero - Abril 2024

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

Atributos de Calidad Evaluados

- ✓ **Fiabilidad:** Se proporcionan informaciones exactas, verificadas previamente y aprobadas por las autoridades correspondientes.
- ✓ **Profesionalidad:** Personal eficiente, capacitado en valores y con las aptitudes necesarias para brindar el servicio y realizar sus funciones según lo esperado.
- ✓ **Accesibilidad:** Contamos con diversos medios para facilitar el acceso a nuestros servicios de forma eficiente.
- ✓ **Amabilidad:** Se ofrece un trato respetuoso y cortes a los usuarios que solicitan el servicio a fin de garantizar su satisfacción.

SERVICIOS	COMPROMISOS ASUMIDOS	ESTÁNDAR	EVIDENCIAS
Solicitud de Préstamos	Fiabilidad	90%	% Satisfacción Ciudadanos/ Clientes
	Profesionalidad		
	Accesibilidad		
Monitoreo de la Calidad de la Leche	Amabilidad	90%	% Satisfacción Ciudadanos/ Clientes
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		
Certificaciones	Fiabilidad	90%	% Satisfacción Ciudadanos/ Clientes
	Profesionalidad		
	Accesibilidad		

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN TRIMESTRE FEBRERO-ABRIL 2024

SERVICIOS	COMPROMISOS ASUMIDOS	RESULTADOS (FEBRERO-ABRIL 2024)	% CUMPLIMIENTO
Solicitud de Préstamos	Fiabilidad	100% ¹	100%
	Profesionalidad		
	Accesibilidad		
Monitoreo de la Calidad de la Leche	Amabilidad	100%	100%
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		
Certificaciones	Fiabilidad	100%	97%
	Profesionalidad	100%	
	Accesibilidad	90%	

¹ Resultado obtenido al promediar el nivel de satisfacción de cada atributo evaluado.

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS TRIMESTRE FEBRERO – ABRIL 2024

REPORTE QUEJAS Y SUGERENCIAS FEBRERO - ABRIL 2024										
FORMAS DE PRESENTACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO	FEBRERO			MARZO			ABRIL		
		RECIBIDAS	EN PROCESO	ATENDIDAS	RECIBIDAS	EN PROCESO	ATENDIDAS	RECIBIDAS	EN PROCESO	ATENDIDAS
Buzón de Sugerencias Portal Institucional	15 días laborables	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A
Correo Electrónico	15 días laborables	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A
Buzón Externo Físico	15 días laborables	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A	2	0	2	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A
Portal 3-1-1	15 días laborables	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	N/A	N/A