



**Reporte Trimestral Atributos de Calidad**  
**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

**Departamento de Planificación y Desarrollo**

**Santo Domingo, DN**

Agosto – Octubre 2023

## 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 cortés 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 AGOSTO – OCTUBRE 2023

SERVICIOS	COMPROMISOS ASUMIDOS	RESULTADOS (AGT- OCT 2023)	% CUMPLIMIENTO
<b>Solicitud de Préstamos</b>	Fiabilidad	98%	99% <sup>1</sup>
	Profesionalidad	100%	
	Accesibilidad	98%	
<b>Monitoreo de la Calidad de la Leche</b>	Amabilidad	100%	98%
	Fiabilidad	100%	
	Accesibilidad	93%	
<b>Certificaciones</b>	Fiabilidad	100%	100%
	Profesionalidad	100%	
	Accesibilidad	100%	

---

<sup>1</sup> Obtenido al promediar los resultados de satisfacción de los atributos del servicio.

## GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS TRIMESTRE AGOSTO-OCTUBRE

2023

<b>REPORTE QUEJAS Y SUGERENCIAS AGOSTO - OCTUBRE 2023</b>				
<b>FORMAS DE PRESENTACIÓN</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO</b>	<b>AGOSTO 2023</b>	<b>SEPTIEMBRE 2023</b>	<b>OCTUBRE 2023</b>
Buzón de Sugerencias portal Institucional	15 días laborables	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado
Correo Electrónico	15 días laborables	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado
Buzón Externo físico	15 días laborables	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado
Portal 3-1-1	15 días laborables	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado