



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

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, DN

Noviembre 2022- Enero 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 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 NOVIEMBRE 2022 -ENERO 2023)

SERVICIOS	COMPROMISOS ASUMIDOS	RESULTADOS (NOV 2022-ENE 2023)	% CUMPLIMIENTO
Solicitud de Préstamos	Fiabilidad	100%	100%
	Profesionalidad		
	Accesibilidad		
Monitoreo de la Calidad de la Leche	Amabilidad	100%	100%
	Fiabilidad		
	Accesibilidad		
Certificaciones	Fiabilidad	100%	% 100
	Profesionalidad		
	Accesibilidad		

**GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS TRIMESTRE NOVIEMBRE 2022 –
ENERO 2023**

REPORTE QUEJAS Y SUGERENCIAS NOVIEMBRE 2022 - ENERO 2023				
FORMAS DE PRESENTACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO	NOVIEMBRE 2022	DICIEMBRE 2022	ENERO 2023
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