



Reporte Trimestral Atributos de Calidad
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Departamento de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, DN

Abril, 2023

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

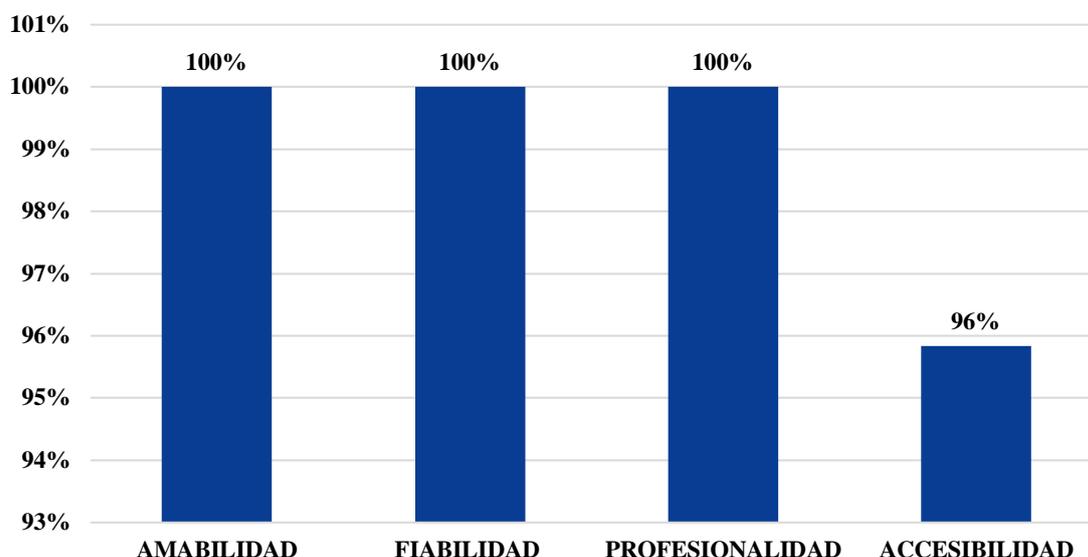
Atributos de Calidad Evaluados

- ✓ **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 PRIMER TRIMESTRE 2023

CUMPLIMIENTO DE LOS ATRIBUTOS CCC T1-2023



GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

FORMAS DE PRESENTACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO	Q/S/D/R REPORTADAS	EVIDENCIAS
Buzón de Sugerencias portal Institucional	15 días laborables	T1: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias / certificaciones
Correo Electrónico	15 días laborables	T1: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias / certificaciones
Buzón Externo Físico	15 días laborables	T1: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias / certificaciones
Portal 3-1-1	15 días laborables	T1: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias / certificaciones