



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

**Departamento de Planificación y Desarrollo**

**Santo Domingo, DN**

Noviembre 2023 – Enero 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 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 NOVIEMBRE 2023 – ENERO 2024**

<b>SERVICIOS</b>	<b>COMPROMISOS ASUMIDOS</b>	<b>RESULTADOS (NOV 2023 - ENE 2024)</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
<b>Solicitud de Préstamos</b>	Fiabilidad	99%	99.7% <sup>1</sup>
	Profesionalidad	100%	
	Accesibilidad	100%	
<b>Monitoreo de la Calidad de la Leche</b>	Amabilidad	100%	100%
	Fiabilidad	100%	
	Accesibilidad	100%	
<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 NOVIEMBRE 2023 –**  
**ENERO 2024**

REPORTE QUEJAS Y SUGERENCIAS						
FORMAS DE PRESENTACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO	NOVIEMBRE 2023	DICIEMBRE 2023			ENERO 2024
			RECIBIDAS	EN PROCESO	ATENDIDAS	
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	N/A	N/A	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	N/A	N/A	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	1	0	1	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	N/A	N/A	No se reportaron quejas y/o sugerencias durante el período evaluado