



**REPORTE DE EVALUACIÓN SEMESTRAL
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO**

División de Planificación y Desarrollo

**Santo Domingo, DN
Junio 2022**

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

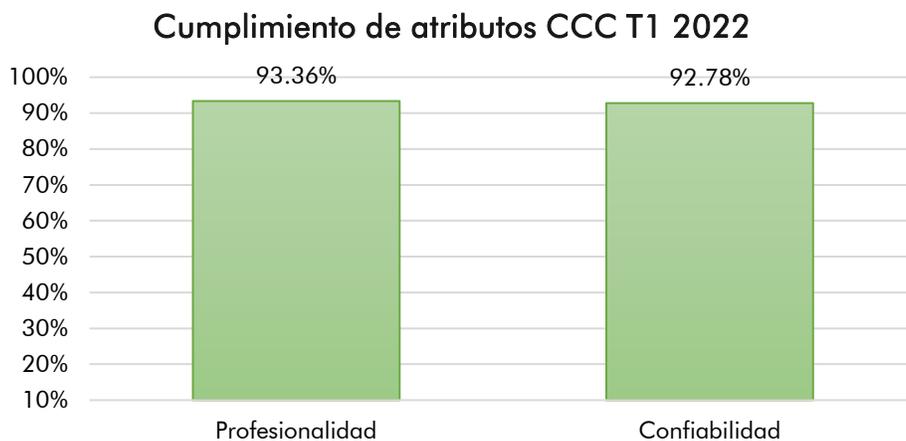
Atributos de Calidad Evaluados

Profesionalidad: Es la capacidad de desempeñar un trabajo adecuado con seriedad, honradez y eficacia.

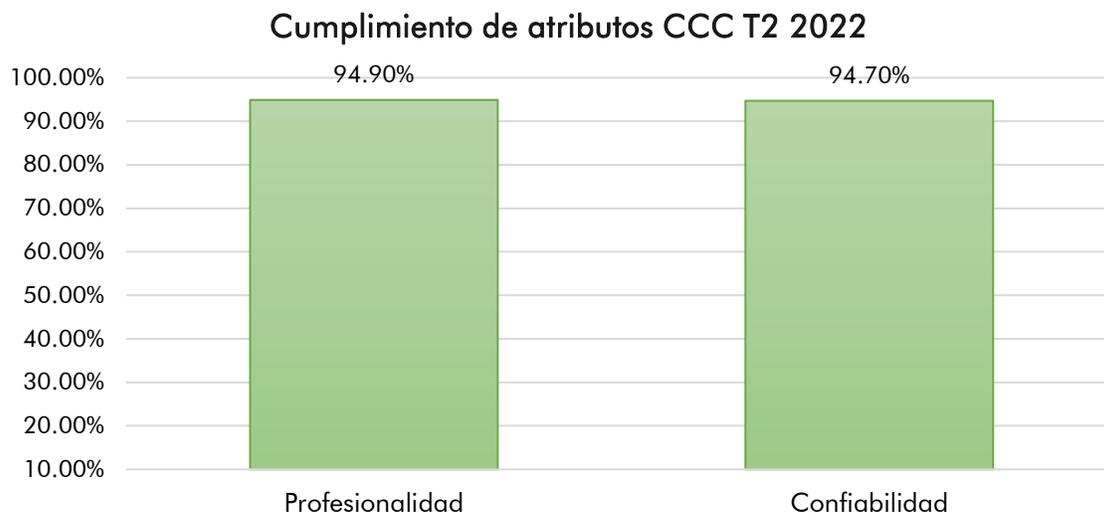
Confiabilidad: Es la capacidad de brindar asistencia de forma que el usuario perciba que el colaborador tiene dominio de la operación y la información suministrada.

Servicios	Compromisos asumidos	Estándar	Evidencias
Acciones formativas: Diplomados Formación especializados Talleres	<u>Profesionalidad</u>	<u>90%</u>	Encuestas de satisfacción
	<u>Confiabilidad</u>	<u>90%</u>	

EVALUACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2022



EVALUACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2022



GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Forma de presentación	Tiempo de respuestas establecido	Q&S reportadas	Evidencias
Buzones físicos	15 días laborables	T1: No se reportaron T2: No se reportaron	Fichas de apertura de buzones
Vía Web : correo electrónico, buzón web.	15 días laborables	T1: No se reportaron T2: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias
Redes Sociales	Dentro de las 24 horas	T1: No se reportaron T2: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias
Línea 311	15 días laborables	T1: No se reportaron T2: No se reportaron	Matriz de quejas y sugerencias
Encuestas de satisfacción.	N/A	T1: 1 Queja y 4 sugerencias T2: 2 Quejas y 17 sugerencias	Encuestas de satisfacción /Matriz de quejas y sugerencias ENM