

Informe de seguimiento CartaCompromiso al Ciudadano

Julio-septiembre 2023



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



LIGA MUNICIPAL
— DOMINICANA —

Contenido

Introducción	3
Compromisos de calidad asumidos	4
Resultados de satisfacción de los servicios comprometidos.....	4
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos mediante la encuesta de satisfacción	5
Quejas y sugerencias	5

Introducción

La Liga Municipal Dominicana es una entidad de asesoría en materia técnica y de planificación, cuyas funciones son en síntesis caminar de la mano con los municipios en procura del desarrollo integral del territorio y la calidad de vida de sus poblaciones. Esta, en si misma, está inmersa en la búsqueda constante de la mejora continua de sus servicios para brindar un servicio eficiente a sus usuarios.

El propósito de este informe es presentar el seguimiento trimestral de la Carta Compromiso al Ciudadano correspondiente al periodo julio-septiembre del año 2023 y se expide a favor de las partes interesadas con el objetivo de mostrar los resultados del cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el Ministerio de Administración Pública MAP el 25 de julio del año 2023 en en la resolución No. 220-2023.

Este informe esta basado en la información obtenida mediante los instrumentos de registros de servicios y la encuesta de satisfacción institucional que se aplica a los usuarios para medir los dos (2) servicios más frecuentes que ofrece la institución: Validación y Carga de Evidencias en el SISMAP Servicios y Emisión de Certificaciones de No Pensión a Servidores Municipales, ambos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano; cuyo objetivo es medir el grado de satisfacción en cuanto al tiempo de respuesta en la prestación de los servicios, la accesibilidad de los usuarios para obtener lo requerido, la fiabilidad de la información y la amabilidad del personal.

Dichos instrumentos de levantamiento forman parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y de las mejoras continuas, acompañados los canales presentación de quejas y sugerencias, que buscan mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la técnica de retroalimentación. De este último, la institución cuenta con tres (3) canales oficiales: Buzones de sugerencias, línea 311 y correo electrónico.

Compromisos de calidad asumidos

DENOMINACIÓN	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADORES
Validación y Carga de Evidencias en el SISMAP Servicios	Tiempo de respuesta	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborables	% de solicitudes respondida en tiempo.
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios (as) durante el trimestre.
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios (as) durante el trimestre.
Emisión de Certificaciones de No Pensión a Servidores Municipales	Amabilidad	85%	% de satisfacción de los usuarios (as) durante el trimestre.
	Tiempo de respuesta	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 5 días laborables	% de solicitudes respondida entiempo.

Resultados de satisfacción de los servicios comprometidos

Resultados de los compromisos de calidad de la LMD					
Servicios Comprometidos en la primera versión de Carta Compromiso al Ciudadano					
trimestre julio – septiembre, 2023					
No.	Servicios	Atributos		Estandares	Resultado
1	Validación y Carga de Evidencias en el SISMAP Servicios	1.1	Tiempo de Respuesta	10 días laborables	4.9 días
		1.2	Fiabilidad	85%	94%
		1.3	Accesibilidad	85%	89%
2	Emisión de Certificaciones de No Pensión a Servidores Municipales	2.1	Amabilidad	85%	99%
		2.2	Tiempo de Respuesta	5 días laborables	.98%

Fuente: Registros de Encuestas de Satisfacción y Registro de Solicitud de Servicios

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos mediante la encuesta de satisfacción

La Liga Municipal Dominicana aplica a sus usuarios una encuesta de satisfacción que mide seis (6) atributos de calidad que considera relevante:

Atributos de Calidad	Pregunta asociada en la encuesta
1. Tiempo de Respuesta:	¿Cómo considera el tiempo de Prestación del Servicio?
2. Elementos Tangibles:	¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?
3. Accesibilidad:	¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?
4. Amabilidad:	¿Cómo califica el trato del personal?
5. Fiabilidad:	¿La información sobre el servicio fue acertada?
6. Profesionalidad:	¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1 al 5, donde:

- 1** Es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- 5** La mejor valoración y mayor grado de satisfacción.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
5	4	3	2	1

Quejas y sugerencias

Los canales establecidos para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias, reclamaciones son los siguientes:

Vía	Cantidad recibidas	Respondidas en tiempo
Buzones físicos	0	0
Sistema de denuncias 311	s/i	s/i
Correo electrónico	0	0

Fuente: Registro de quejas y sugerencias

S/I: Sin Incidencia.