

Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

Octubre-Diciembre
2024



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	6

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 2024 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 de 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

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	RESULTADO
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	100%
	Fiabilidad	85%	91.77%
	Accesibilidad	85%	92.73%
Emisión de Certificaciones de No Pensión a Servidores Municipales	Amabilidad	85%	100 %
	Tiempo de respuesta	100% de solicitudes procesadas en un tiempo no mayor a 5 días laborables	100%

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

Análisis del tiempo de respuesta

RESULTADOS DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA LMD

SERVICIOS COMPROMETIDOS EN LA PRIMERA VERSIÓN DE CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

TRIMESTRE ABRIL – JUNIO 2024

NO.	Servicio	Trimestre	Mes	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Resp. En tiempo	Resultado
1	Validación y Carga de Evidencias en el SISMAP Servicios	T4 (316 solicitudes)	7. Julio	114	114	100%
			8. Agosto	84	84	100%
			9. Sept.	118	118	100%
2	Emisión de Certificaciones de No Pensión a Servidores Municipales	T4 (49 solicitudes)	7. Julio	17	17	100%
			8. Agosto	25	25	100%
			9. Sept.	7	7	100%

Fuente: 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	Descripción	Pregunta asociada en la encuesta
1. Tiempo de Respuesta:	Cumplimiento de los tiempos de entrega establecidos para los servicios.	¿Cómo considera el tiempo de Prestación del Servicio?
2. Elementos Tangibles:	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?
3. Accesibilidad:	Facilidad con que el usuario consigue ser atendido.	¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?
4. Amabilidad:	Trato a los usuarios de	¿Cómo califica el trato del personal?

	acuerdo a los estándares de calidad	
5. Fiabilidad:	Entrega de un servicio seguro y fiable.	¿La información sobre el servicio fue acertada?
6. Profesionalidad:	Personal altamente calificado para el desempeño de sus funciones.	¿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.