



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

*Año del desarrollo agroforestal*

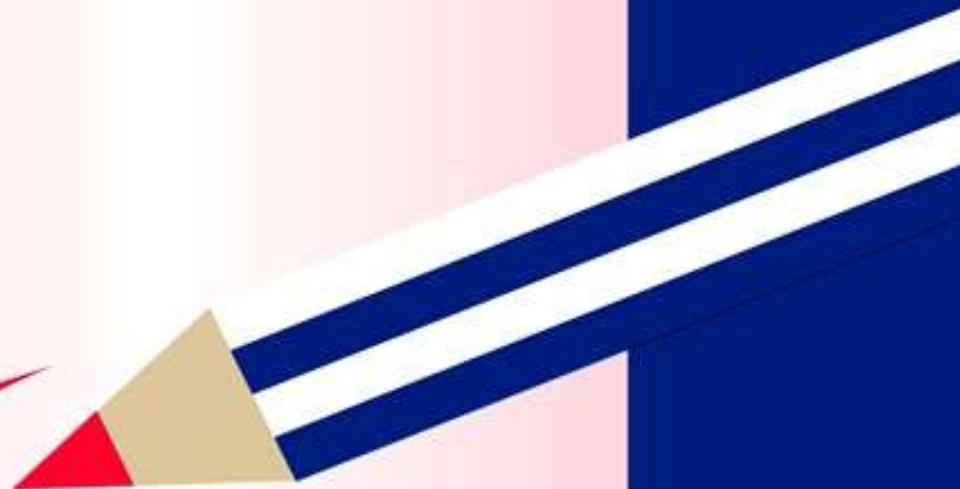
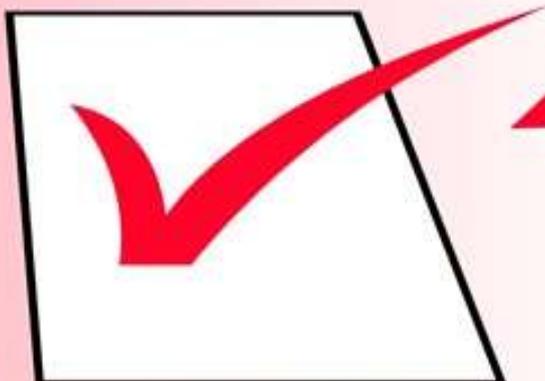
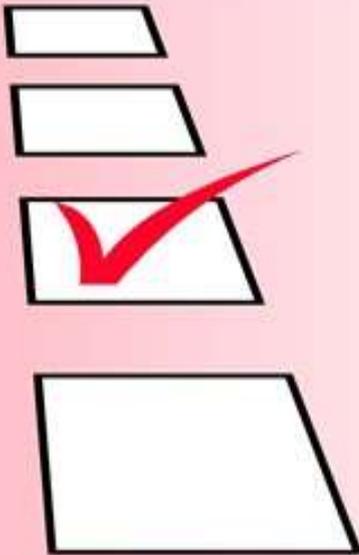
**INFORME  
RESULTADOS ENCUESTA**

**2022**

**CALIDAD  
CLIENTES  
EXTERNOS**

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

**Segundo Semestre**



## Contenido

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 3  |
| 1. OBJETIVOS .....  | 4  |
| 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....  | 4  |
| 3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO .  | 6  |
| 3.1 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS.....  | 6  |
| 3.2 EVALUACIÓN POR ÁREA .....   | 6  |
| ❖ DEPARTAMENTO DE CONTROL SOCIAL.....   | 6  |
| ❖ OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....   | 7  |
| ❖ OFICINA DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS FUNCIONARIOS<br>PÚBLICOS (OEFPPF) .....                       | 8  |
| ❖ SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO .....  | 8  |
| 3.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA IMAGEN DE LA CCRD.....  | 8  |
| 3.3 ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA<br>BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS..... | 9  |
| 3.4 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO .....  | 10 |
| 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....   | 17 |
| 4.1 CONCLUSIONES GENERALES: .....   | 17 |
| 4.2 RECOMENDACIONES.....  | 17 |

## INTRODUCCIÓN

La Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD), ha diseñado la encuesta de calidad de los clientes externos, a los fines de hacer la medición y/o evaluación en la calidad de los servicios brindados a ciudadanos.

Dicha encuesta mide el grado de satisfacción (atributos/dimensiones de la calidad) de los usuarios de los diversos servicios, identificando las necesidades y oportunidades de mejoras para elevar las expectativas de los usuarios.

Los resultados presentados en el semestre anterior, es decir, enero - junio 2022, se remitieron a la alta gerencia y a los incumbentes de las áreas responsables de los servicios prestados para tomar en consideración las oportunidades de mejoras identificadas en su momento.

A continuación, presentamos los resultados del segundo semestre 2022, correspondientes a la evaluación de la calidad en los servicios, para gestionar las acciones tendentes a mejorar el servicio brindado.

## 1. OBJETIVOS

- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos
- ✓ Definir acciones de mejoras continuas a partir de los hallazgos.

## 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

**Lugar:** Cámara de Cuentas de la República Dominicana.

**Alcance:** todos los ciudadanos que visitaron la Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD) con la finalidad de realizar algún tipo de servicio, como: entrega de documentos, solicitud de informaciones públicas, realizar denuncias, y/o entrega de declaración jurada de patrimonio.

**Población objetivo:** ciudadanos que requirieron algún tipo de servicio de la Sección de Correspondencia y Archivo, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el Departamento de Control Social, y de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos.

**Tamaño de la muestra:** ciento catorce (114), de los cuales veintiséis (26) corresponden a ciudadanos con solicitudes efectuadas vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); once (11), con denuncias entregadas a través del Departamento de Control Social y setenta y siete (77), con declaraciones juradas entregadas a través de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos.

**Método de muestreo:** no probabilístico. Selección de sujetos voluntarios, es decir, sólo aquellos que disponían del tiempo y estaban dispuestos a llenar el cuestionario.

**Periodo:** segundo semestre 2022.

**Descripción de la encuesta:** para la ejecución de la misma se diseñó un cuestionario con seis (6) dimensiones y veinte (20) preguntas para ser respondidas usando la escala de cinco niveles de Likert. La distribución de las preguntas se realizó con la finalidad de que la encuesta evalúe los aspectos considerados críticos en la prestación de los servicios. Fueron bloqueadas algunas preguntas, exclusivamente a los usuarios del servicio de denuncias. Esto, a requerimiento del área, y sobre todo tomando en cuenta la baja relación de la pregunta, respecto a cómo se está realizando el proceso de denuncia.

| DISTRIBUCIÓN DE LAS PREGUNTAS PARA CLIENTES INTERNOS |                       |
|--|-----------------------|
| Atributos/Dimensiones de la Calidad                  | Cantidad de preguntas |
| Trato respetuoso                                     | 2                     |
| Accesibilidad a la institución                       | 3                     |
| Puntualidad  | 3                     |
| Atención a las quejas y reclamos                     | 3                     |
| Calidad de la comunicación e información             | 5                     |
| Satisfacción de las expectativas                     | 4                     |
| <b>Total preguntas</b>                               | <b>20</b>             |

Tabla N° 1

| NIVELES DE MEDICIÓN UTILIZADOS |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| Niveles de medición            | Valor = Equivalencia |
| Muy satisfecho                 | 5                    |
| Satisfecho                     | 4                    |
| Ni Satisfecho ni insatisfecho  | 3                    |
| Insatisfecho                   | 2                    |
| Muy insatisfecho               | 1                    |

Tabla N° 2

| ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO |                                      |
|---|--------------------------------------|
| Calificación                                      | Valor                                |
| Excelente   | Mayor o igual a 90 %                 |
| Bueno   | Menor de 90 % y mayor o igual a 80 % |
| Aceptable   | Menor de 80 % y mayor o igual a 70 % |
| Deficiente  | Menor de 70 %                        |

Tabla N° 3

### 3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

#### 3.1 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

**Resultado de la encuesta a usuarios externos por cada dimensión, tomando en cuenta todos los servicios evaluados:**

| Atributos/Dimensiones de la Calidad      | NIVELES DE SATISFACCIÓN |              |                                 |                |                    |              | TOTAL |
|--|-------------------------|--------------|---------------------------------|----------------|--------------------|--------------|-------|
|  | 5 Muy satisfecho        | 4 Satisfecho | 3 Ni satisfecho ni insatisfecho | 2 Insatisfecho | 1 Muy insatisfecho | No respuesta |       |
| Trato respetuoso                         | 107                     | 7            | 0                               | 0              | 0                  | 0            | 114   |
| Accesibilidad a la institución           | 92                      | 17           | 1                               | 1              | 0                  | 3            | 114   |
| Puntualidad                              | 87                      | 16           | 1                               | 0              | 0                  | 3            | 107   |
| Atención a las quejas y reclamos         | 104                     | 9            | 0                               | 0              | 0                  | 1            | 114   |
| Calidad de la comunicación e información | 91                      | 14           | 0                               | 0              | 1                  | 4            | 110   |
| Satisfacción de las expectativas         | 101                     | 11           | 1                               | 0              | 0                  | 1            | 114   |

Tabla N° 4

En tabla N° 4 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados conforme a los atributos o dimensiones de calidad definidos. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en trato respetuoso, el 99.12 % en la atención a las quejas y reclamos, 96.26 % la puntualidad con que fue atendido, el 95.61 % en el atributo la accesibilidad a la institución, y el 95.45 % en el atributo de la calidad de la comunicación e información,

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 98.25 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

#### 3.2 EVALUACIÓN POR ÁREA

##### ❖ DEPARTAMENTO DE CONTROL SOCIAL

| Atributos/Dimensiones de la Calidad      | NIVELES DE SATISFACCIÓN |              |                                 |                |                    |              | TOTAL |
|--|-------------------------|--------------|---------------------------------|----------------|--------------------|--------------|-------|
|  | 5 Muy satisfecho        | 4 Satisfecho | 3 Ni satisfecho ni insatisfecho | 2 Insatisfecho | 1 Muy insatisfecho | No respuesta |       |
| Trato respetuoso                         | 9                       | 2            | 0                               | 0              | 0                  | 0            | 11    |
| Accesibilidad a la institución           | 8                       | 2            | 1                               | 0              | 0                  | 0            | 11    |
| Puntualidad                              | 9                       | 1            | 0                               | 0              | 0                  | 1            | 11    |
| Atención a las quejas y reclamos         | 9                       | 2            | 0                               | 0              | 0                  | 0            | 11    |
| Calidad de la comunicación e información | 9                       | 1            | 0                               | 0              | 1                  | 0            | 11    |
| Satisfacción de las expectativas         | 9                       | 2            | 0                               | 0              | 0                  | 0            | 11    |

Tabla N° 5

En tabla N° 5 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en el Departamento de Control Social. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100.0 % en el atributo de trato respetuoso, así como, en atención a las quejas y reclamos; el 90.91 en la accesibilidad a la institución, la puntualidad y en la calidad de la comunicación e información.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 100 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

#### ❖ OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

| Atributos/Dimensiones de la Calidad      | NIVELES DE SATISFACCIÓN |              |                                 |                |                    |              | TOTAL |
|--|-------------------------|--------------|---------------------------------|----------------|--------------------|--------------|-------|
|  | 5 Muy satisfecho        | 4 Satisfecho | 3 Ni satisfecho ni insatisfecho | 2 Insatisfecho | 1 Muy insatisfecho | No respuesta |       |
| Trato respetuoso                         | 25                      | 1            | 0                               | 0              | 0                  | 0            | 26    |
| Accesibilidad a la institución           | 20                      | 5            | 0                               | 0              | 0                  | 1            | 26    |
| Puntualidad                              | 21                      | 4            | 0                               | 0              | 0                  | 1            | 26    |
| Atención a las quejas y reclamos         | 22                      | 4            | 0                               | 0              | 0                  | 0            | 26    |
| Calidad de la comunicación e información | 19                      | 5            | 0                               | 0              | 0                  | 2            | 26    |
| Satisfacción de las expectativas         | 22                      | 4            | 0                               | 0              | 0                  | 0            | 26    |

Tabla N° 6

En tabla N° 6 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la Oficina de Acceso a la Información. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en los atributos de: trato respetuoso y en la atención a las quejas y reclamos; el 96.15 % en la accesibilidad a la institución y la puntualidad y, el 92.31 % en la calidad de la comunicación e información.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 100 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

❖ **OFICINA DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS (OEFPP)**

| Satisfacción de las expectativas         | NIVELES DE SATISFACCIÓN |              |                                 |                |                    |              | TOTAL |
|--|-------------------------|--------------|---------------------------------|----------------|--------------------|--------------|-------|
|  | 5 Muy satisfecho        | 4 Satisfecho | 3 Ni satisfecho ni insatisfecho | 2 Insatisfecho | 1 Muy insatisfecho | No respuesta |       |
| Trato respetuoso                         | 73                      | 4            | 0                               | 0              | 0                  | 0            | 77    |
| Accesibilidad a la institución           | 64                      | 10           | 1                               | 0              | 0                  | 2            | 77    |
| Puntualidad                              | 63                      | 11           | 1                               | 0              | 0                  | 2            | 77    |
| Atención a las quejas y reclamos         | 73                      | 3            | 0                               | 0              | 0                  | 1            | 77    |
| Calidad de la comunicación e información | 67                      | 8            | 0                               | 0              | 0                  | 2            | 77    |
| Satisfacción de las expectativas         | 70                      | 6            | 0                               | 0              | 0                  | 1            | 77    |

Tabla N° 7

En tabla N° 7 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la OEFPP. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en el atributo trato respetuoso, el 98.70 % en los atributos de atención a las quejas y reclamos, el 97.4 % en la calidad de la comunicación e información, 96.10 % en la accesibilidad a la institución y la puntualidad.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 98.70 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

❖ **SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO**

Respecto a los resultados de la Sección de Correspondencia y Archivo, en este semestre no hubo gestión de llenado de las encuestas.

**3.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA IMAGEN DE LA CCRD**

Como parte de la valoración general de las expectativas, en la pregunta correspondiente a cómo perciben los usuarios la imagen de la actual Cámara de Cuentas de la República Dominicana, los resultados se muestran en la tabla N° 9.

| ¿Cómo percibe usted la imagen de la CCRD, después de recibido el servicio solicitado? |            |             |
|---|------------|-------------|
| Grado de satisfacción   | Cantidad   | %           |
| Muy satisfecho  | 99         | 87%         |
| Satisfecho  | 15         | 13%         |
| Ni satisfecho ni insatisfecho   | 0          | 0%          |
| Insatisfecho  | 0          | 0%          |
| Muy insatisfecho  | 0          | 0%          |
| No respuesta  | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>  | <b>114</b> | <b>100%</b> |

Tabla N° 9

### 3.3 ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS

En la tabla N° 10 se muestra que, de los ciento catorce (114) ciudadanos encuestados, treinta y tres (33) comunicaron los aspectos que consideran importantes para que la CCRD priorice, a fin de brindar un buen servicio. De estos, un 12 % entiende que se debe priorizar la fiscalización, un 9 % la comunicación e información, otros 9 % el trato/respeto. En ese mismo orden, en igual proporción equivalente a un 6 % consideran importante: la transparencia, tiempo de respuesta/oportunidad, la atención, la normativa y el seguimiento. Además, en igual proporción equivalente a un 3 %: la accesibilidad, calidad de servicio, eficiencia, organización, institucionalidad, infraestructura tecnológica, aspectos físico-tangible y los procesos.

Cabe mencionar que el 15 % fue observaciones positivas.

| <b>ASPECTOS IMPORTANTES QUE SEGÚN LOS ENCUESTADOS DEBE PRIORIZAR LA CCRD PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS</b> |                 |             |
|---|-----------------|-------------|
| <b>Aspectos importantes a priorizar</b>   | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>    |
| La fiscalización  | 4               | 12%         |
| Trato/respeto   | 3               | 9%          |
| Comunicación e información  | 3               | 9%          |
| Tiempo de respuesta/oportunidad   | 2               | 6%          |
| La transparencia  | 2               | 6%          |
| La atención   | 2               | 6%          |
| Normativa   | 2               | 6%          |
| El seguimiento  | 2               | 6%          |
| Accesibilidad   | 1               | 3%          |
| Calidad de servicio   | 1               | 3%          |
| Eficiencia  | 1               | 3%          |
| Organización  | 1               | 3%          |
| Institucionalidad   | 1               | 3%          |
| Infraestructura tecnológica   | 1               | 3%          |
| Los procesos  | 1               | 3%          |
| Aspectos físico-tangible  | 1               | 3%          |
| Otras (observaciones positivas)   | 5               | 15%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>33</b>       | <b>100%</b> |

Tabla N° 10

**Los aspectos más importantes que debe priorizar la CCRD según describen los encuestados:**

#### 1- Aspectos a priorizar

- “Respuesta más oportuna” (CS)
- “Fiel cumplimiento de la ley, y sin excepciones” (OAI)
- “Agilizar las auditorías” (OAI)
- “Mas parqueos” (OAI)
- “Que le den importancia a las denuncias que se hacen” (OAI)
- “Trabajar como institución no personal” (DJP)
- “Servicios de publicidad de las informaciones que brindan” (DJP)
- “Garantizar la transparencia de cada una de las finanzas de las instituciones públicas” (DJP)
- “Las atenciones al cliente/ciudadano” (DJP)
- “El trato personal, los procesos” (DJP)

- “Trato respetuoso” (DJP)
- “Legal, justo y respeto” (DJP)
- “Transparencia y eficiencia” (DJP)
- “Facilidad de la información, calidad de Servicio, accesibilidad de los servicios” (DJP)
- “Tecnología y servicios electrónicos (web)” (DJP)
- “Correcta orientación a los usuarios” (DJP)
- “Velar por la ejecución adecuada de los recursos que cada institución haga un buen uso con honestidad” (DJP)
- “Agilidad y organización” (DJP)
- “La fiscalización oportuna” (DJP)
- “Seguimiento” (DJP)

## **2. Observaciones Positivas**

- “No tengo ningún tipo de quejas y quiero agradecer mucho a la Sra. Braudilia Frías” (DJP)
- “Continuar como dan el servicio” (DJP)
- “Todo está bien” (DJP)
- “Más gente amable como la Sra. Marianela” (OAI)
- “Que todos sean como la encargada de la OAI” (OAI)

### **3.4 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO**

La tabla N° 11 muestra que, de los ciento catorce (114) ciudadanos encuestados, setenta y dos (72) emitieron sus comentarios en este acápite. Un 4 % sugirió mejoras relacionadas con el tiempo de respuesta/oportunidad, un 3 % la agilización de los procesos /optimización del tiempo, otro 3 % con la fiscalización. En ese mismo orden, en igual proporción equivalente a un 1 % emitieron sugerencia respecto a: la facilidad de acceso, atención a las solicitudes y mejorar la infraestructura tecnológica.

| <b>SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO</b> |                                |             |
|---|--------------------------------|-------------|
| <b>Sugerencias</b>                          | <b>Cantidad de sugerencias</b> | <b>%</b>    |
| Tiempo de respuesta/oportunidad             | 3                              | 4%          |
| Agilizar los procesos/optimizar el tiempo   | 2                              | 3%          |
| La fiscalización                            | 2                              | 3%          |
| Facilidad de acceso                         | 1                              | 1%          |
| Atención a solicitudes                      | 1                              | 1%          |
| Mejorar la infraestructura tecnológica      | 1                              | 1%          |
| Otras (observaciones positivas)             | 62                             | 86%         |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>72</b>                      | <b>100%</b> |

Tabla N° 11

Cabe mencionar que el 86 % correspondió a observaciones positivas.

**Las sugerencias y observaciones recogidas son:**

#### **1- Oportunidades de Mejoras**

- “Atender de forma inmediata las denuncias y solicitudes de auditorías en el tiempo más rápido” **CS**

- “Respuesta más oportuna” **CS**
- “Tengo una solicitud de investigación sin respuesta desde el 2016” **CS**
- “Dado el alto margen de la corrupción administrativa en la administración pública, sugiero que sean más rápido en las prácticas de las auditorías.” **OAI**
- “Agilizar las auditorías” **OAI**
- “Que le den importancia a las denuncias que se hacen” **OAI**
- Sugiero que, la honorable Cámara de Cuentas habilite una plataforma que facilite ser interconectados con cada una de las respectivas direcciones de auditoría de cada institución y la Contraloría General de la República. Mecanismo que facilite mejores controles técnicos y las aplicaciones de las normas que impidan la corrupción” **DJP**
- “Deben utilizar envío digital para la declaración jurada para optimizar tiempo” **DJP**

## **2. Observaciones Positivas**

- “La encargada muy bien” **OAI**
- “Muy atenta la encargada de la oficina” **OAI**
- “Vine a buscar una declaración jurada y doña Marianela me la imprimió y me dio, un servicio de primera como un rey” **OAI**
- “Excelente servicio de parte de la joven y la encargada” **OAI**
- “La servidora que me atendió y la encargada son muy atentas, la encargada es muy educada y profesional felicito a la Lic. Marianela Diaz” **OAI**
- “Buen trato de la que me atendió y la encargada verifico que todo estuviera bien” **OAI**
- “La jefa de la oficina muy atenta Doña Marianela” **OAI**
- “Muy buen trabajo esa oficina” **OAI**
- “La oficina de acceso a la información es muy buena, está muy diferente, conocí a la encargada y hasta le pregunté su nombre porque es muy amable, la Sra. Marianela Diaz es una buena servidora, deberían aprender de ella” **OAI**
- “Necesitaba mi declaración jurada y Marianela Díaz me la imprimió. Llegué a la hora de almuerzo y hasta me brindo frutas y queso que estaba comiendo ella. Muy servicial” **OAI**
- “Un excelente servicio” **DJP**
- “Me sentí muy satisfecho con la atención y la amabilidad que me atendió Belky Guzman” **DJP**
- “Lic. Braudilia Frias me brindo una excelente calidad en las atenciones en el servicio muy amable” **DJP**
- “La información recibida fue muy buena la oficial dio un trato amable y cortés tiene conocimiento del área muy complacido” **DJP**
- “Fue muy buena asesoría excelente información Belky Guzmán” **DJP**
- “Son muy buenos sigan así” **DJP**

- “El trato personal, los Procesos, demasiado amable, buen servicio, y trato personalizado. Braudilia Frias” **DJP**
- “Trato respetuoso, excelente y excepcional la persona de Valentina Mercedes, un trato muy profesional y atento. Les felicito por la calidad del servicio” **DJP**
- “Todos los parámetros normales, excelente trato, Belky y Valentina” **DJP**
- “Yo la Sra. Lidia Vargas, doy fe y testimonio de que la Sra. Belky Guzmán estuvo muy atenta y fue muy profesional en sus atenciones lo cual felicito y le exhorto que siempre tenga un buen servicio con los demás, así como lo hizo conmigo muchas gracias, Belky Guzmán” **DJP**
- “La cortesía y atenciones de la señorita Belky Guzmán no podrían ser mejores, gracias por la paciencia que tuvo para conmigo” **DJP**
- “Excelente servicio, la calidad del personal, las atenciones y la disponibilidad de todo el personal ha sido excepcional, preocupados por el usuario, además atentos para que el servicio sea integro e impecable. Las gracias especiales a Braudilia Frias y Yira Henríquez” **DJP**
- “Atenciones muy bien orientadas y profesionales me han dado los colaboradores por los que fui atendido, explicaciones exactas y precisas. Carlos M. Ávila G.” **DJP**
- “Recibí una orientación excelente que debe replicarse en las demás instituciones. Yira Henríquez y Braudilia Frias me atendieron” **DJP**
- “El servicio brindado por Braudilia Frias y Ramón Ricardo de la Cruz fue excelente y muy gentil, mi gratitud. Miguel Medina” **DJP**
- “Muy complacida con las atenciones y servicios recibido, el servidor público debe presentar interés, ayudar a resolver problemas y brindar atención e información oportuna. La joven que me atendió me brindo el mejor trato, me sentí cómoda y pude resolver el propósito que me trajo a esta oficina. Excelente trato y trabajo eficiente. Gracias” **DJP**
- “La Licda. Belky Guzmán no me recibió los documentos por falta a corregir. Excelente atención” **DJP**
- “Excelente servicio muy profesional atendido por Belky. Buen trato muy cordial y diligente” **DJP**
- “Belky Guzman: muchas gracias por su atención y por recibirme con tanta alegría” **DJP**
- “Braudilia Frias, me ha atendido con mucha atención y respeto y me ha dado un verdadero servicio al ciudadano. Muy buen recurso humano” **DJP**
- “Muy buen valorado el servicio prestado por el departamento de declaración jurada, en especial el de la servidora Valentina Mercedes y la encargada la Sra. Angela Rosario. ¡Excelente!” **DJP**
- “Braudilia Frias y Don Ramón un trato excelente” **DJP**
- “Belky Guzman, por sus atenciones, un buen servicio, gracias y pase buenas tardes” **DJP**
- “Belky Guzman, las atenciones fueron claras y amables. Con una gran disposición de servicio” **DJP**

- “Excelente atención de Belky Guzman” **DJP**
- “Estoy muy satisfecho con la manera tan profesional que posee la facilitadora Belky Guzman, la verdad es que es una persona amable y entregada a su labor, espero poder seguir siendo atendido por esta persona debido a su capacidad” **DJP**
- “El Servicio Ofrecido por la Sra. Braudilia Frias fue muy satisfactorio y eficaz” **DJP**
- “Braudilia Frías, fue muy atenta conmigo me brindo muy amable sus servicios y me asesoro muy bien en todo lo que necesite. Muy agradecida por sus servicios” **DJP**
- “Quiero felicitar la calidad profesional y humana mostrada por los jóvenes Valentina María Mercedes y Belkis Guzmán, por el servicio dado de manera muy profesional, si estuviera la oportunidad de calificarlas le daría 1,000 brillantes, son excelentes” **DJP**
- “Debo destacar, que visitar la Cámara de Cuentas del RD, me ha resultado grata, toda vez de que encuentro a un personal no solo competente, sino que asume sus funciones con entusiasmo y gran entrega, lo que habla muy bien de esta prestigiosa institución, en hora buena” **DJP**
- “Me atendió Braudilia Frías con un trato excelente, muy capacitada y atenta” **DJP**
- “Excelente servicio, orientación al usuario, buena comunicación y explicación, dominan el tema y satisfacción total con las atenciones” **DJP**
- “He sido atendida por la joven Belkis Guzmán la cual me brindo un buen servicio y un trato digno, me facilitó la información necesaria para lograr mi objetivo, me dio las instrucciones que necesitaba para poder llenar el formulario de la reclamación. Me siento afortunado por contar con servidores públicos de esta categoría” **DJP**
- “En mi visita realizada a esta institución salgo satisfecho en gran manera, un servicio personalizado en la recepción de los documentos de mi declaración jurada atendida por la servidora Braudilia Frías, un ejemplo de servicio al cliente muchas gracias por tener personal con grandes competencias” **DJP**
- “He recibido un buen trato desde mi llegada hasta mi salida. La joven que me atendió, de nombre Belkis Guzmán, es muy profesional y brinda un servicio de calidad, ágil, diligente y muy efectivo, lo mismo puedo afirmar del trato recibido por el señor Ramón Ricardo de la Cruz” **DJP**
- “En cuanto a las atenciones en esta institución la señora Belky, perteneciente al departamento de declaración jurada, desde el inicio nos ha dado un trato afable y sobre todo profesional, por la vía telefónica y personal. Ella es un excelente recurso humano. De forma general todo muy ordenado y profesional” **DJP**
- “Trato afable, respetuoso, profesional con amabilidad, totalmente satisfecho de la asistencia de un funcionario público, la cual estamos para servir gracias por las atenciones. La joven Belkis Guzmán me atendió excelente, gracias” **DJP**

- “Lo cierto es que estoy muy a gusto con la calidad del servicio que brindo la joven Braudilia Frías. Esta joven actuó como una profesional con alto nivel de competencia para desarrollar las funciones que desarrolla en la Cámara de Cuentas. Es muy respetuosa, amable, trato muy afable, sin caer en violentar procedimientos, deja al cliente satisfecho del servicio brindado. Ojalá que esa institución pueda tener en su staff de servidores a muchas Braudilia Frías, a quien le exhorto que siga así” **DJP**
- “Muy buenas las atenciones y el servicio” **DJP**
- “Belky Guzman, puedo decir en cuanto al servicio brindado por una servidora pública, lo hace con conocimiento de su oficio, buen trato a las personas sabe escuchar, lo más importante es que trabaja para el ciudadano cumpliendo con las reglas o mandatos de la institución (tiene capacidad para laboral)” **DJP**
- “Todo el servicio fue excelente entiendo que hasta el momento todo esta perfecto. Me atendió la Lic. Braudilia.” **DJP**
- “Excelentes atenciones. Braudilia Frias” **DJP**
- “Muy buenas las Atenciones, informaciones y servicio de la Sra. Braudilia Frias. Gracias y Feliz Navidad” **DJP**
- “Las atenciones recibidas de parte de la Sra. Belky Guzman son excelentes, atenta, dedicada y eficiente en el desempeño de sus funciones, muy amable también” **DJP**
- “Me asistió la Sra. Braudilia Frías, analista de recepción y me atendió con mucha amabilidad, con cortesía, humildad, respeto, dedicación, empeño, ayuda y con una personalidad única. Espero en Dios que pueda ser guiada y movida a un mejor puesto, para que pueda seguir ayudando a otras personas que yo vienen a esta Cámara de Cuentas a buscar ser atendidos. También pido a Dios que alce sus ojos sobre ti y ponga paz, fe y misericordia. "Dios es nuestro amparo y fortaleza, nuestro pronto auxilio en las tribulaciones, Salmo 46:1" "El volverá a tener misericordia de nosotros; sepultará nuestras inquietudes y echará en lo profundo del mar todo nuestro pasado. Miqueas 7:19” **DJP**
- “Nota: fui atendido por la servidora Braudilia Frias, la cual me atendió por las vías telefónica y presencial, en ambos casos sus atenciones a mis requerimientos, solicitudes y necesidades de servicios superaron mis expectativas de buen trato, respeto, atención y amabilidad, me voy muy satisfecha, ya que hace su trabajo con vocación de servicio, entrega y amor. A la vez, durante el servicio presencial, también recibí las atenciones de la Sra. Valentina Mercedes, quien estuvo siempre dispuesta y muy colaborativa para que se me atendiera con eficacia y eficiencia. ¡Tremendo Equipo!” **DJP**
- “Quiero felicitar a la joven Belky Guzman, excelentes atenciones recibida, mostro mucho interés en ayudar en los procedimientos, de igual manera, mostró buen manejo de Relaciones Humanas, buen dominio a su vez, si tuviera la oportunidad de volver a esta institución me gustaría seguir siendo atendido por ella, es una honra para mí, que en esta institución tengan una joven con principios y valores y con el deseo de hacer bien su trabajo, mi calificación para

esta joven en esta institución es 100%. Muchas felicidades señorita Belky Guzman siga adelante con su amor de servir a la sociedad, que la gracia, el amor y la comprensión de nuestro amado Dios te guie al igual que a tu superior en esta institución. Estaré hablando sobre esto en mis programas radiales” **DJP**

- “Comentarios para las servidoras en esta área: por personas como ellos vale la pena visitar las instalaciones públicas, excelente manejo del área que desempeñan. Belky Guzman, esta servidora me asistió vía telefónica y presencial, tiene un servicio al cliente increíble y amplio conocimiento del tema que vine a trabajar, que es el llenado de la declaración jurada de funcionarios, tiene presencia y un excelente fluir en las palabras que expresa, paso a paso te explica que requieres para concluir con lo solicitado en el formulario. Mis comentarios para ella, excelencia en sus servicios. Yira Henríquez me asistió presencial en fecha 28 de agosto del año en curso y tiene, al igual que Belky, un excelente dominio del tema. Capacidad para trabajar en equipo ya que fluye mientras transmite la información. Valentina Mercedes, Braudilia Frias, al igual me brindaron asistencia presencial, excelentes en el puesto que desempeñan” **DJP**

## EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS EN FUNCIÓN DE LOS ATRIBUTOS O DIMENSIONES DE LA CALIDAD, PRIMER SEMESTRE 2022 Vs SEGUNDO SEMESTRE 2022

La evolución de los resultados de los últimos dos semestres se refleja en la tabla N° 12, donde se presenta para cada uno de los atributos o dimensiones de la calidad evaluados el porcentaje alcanzado en el semestre actual, así como en el semestre anterior y la diferencia.

| COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LA CCRD EN LAS DIMENSIONES O ATRIBUTOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO A CLIENTE EXTERNO<br>PRIMER SEMESTRE 2022 Vs. SEGUNDO SEMESTRE 2022 |                      |                       |            |
|--|----------------------|-----------------------|------------|
| Atributos/Dimensiones de la Calidad  | Primer semestre 2022 | Segundo semestre 2022 | Diferencia |
| Trato respetuoso   | 100.00%              | 100.00%               | 0.00%      |
| Accesibilidad a la institución   | 94.32%               | 95.61%                | 1.29%      |
| Puntualidad  | 94.29%               | 96.26%                | 1.97%      |
| Atención a las quejas y reclamos   | 97.73%               | 99.12%                | 1.39%      |
| Calidad de la comunicación e información   | 96.10%               | 95.45%                | -0.65%     |
| Satisfacción de las expectativas   | 97.73%               | 98.25%                | 0.52%      |

Tabla N° 12

## COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LAS ÁREAS, PRIMER SEMESTRE 2022 Vs SEGUNDO SEMESTRE 2022

Los resultados de los últimos dos semestres se reflejan en la tabla N° 13, donde se presenta para cada una de las áreas evaluadas en el semestre actual, el porcentaje alcanzado en éste, así como el logrado en el semestre anterior y la diferencia entre ambos.

| COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LA VALORACIÓN GENERAL<br>PRIMER SEMESTRE 2022 Vs. SEGUNDO SEMESTRE 2022 |                      |                       |            |
|--|----------------------|-----------------------|------------|
| Valoración general   | Primer semestre 2022 | Segundo semestre 2022 | Diferencia |
| Cámara de Cuentas de la República Dominicana   | 96.90%               | 97.54%                | 0.64%      |
| Departamento de Control Social   | 97.45%               | 95.45%                | -2.00%     |
| Oficina de Acceso a Información  | 100.00%              | 97.50%                | -2.50%     |
| Oficina de Evaluación y Fiscalización de Patrimonio de Funcionarios Públicos                             | 98.20%               | 97.79%                | -0.41%     |

Tabla N° 13

## COMPARATIVA DE LOS ASPECTOS QUE LOS USUARIOS CONSIDERARON IMPORTANTE, EN ESTE SEMESTRE VS SEMESTRE ANTERIOR

Dando una ojeada a los aspectos sobre los cuales los usuarios encuestados comunicaron o hicieron alguna referencia, tanto en el primer semestre 2022, como en el segundo semestre 2022, es imperante destacar que: con relación a la fiscalización en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre cuatro (4) veces, la transparencia en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre dos (2) veces, en relación al trato/respeto, en el semestre anterior apareció dos (2) veces y en este semestre tres (3) veces, aspectos físico-tangible en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre una (1) vez, la accesibilidad en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre por igual, y respecto a los procesos en el semestre anterior apareció dos (2) veces y en este semestre una (1) vez.

## COMPARATIVA DE ASPECTOS SOBRE LOS QUE, LOS USUARIOS COMUNICARON ALGUNAS OPORTUNIDADES DE MEJORA, EN ESTE SEMESTRE VS SEMESTRE ANTERIOR.

Procurando dar un repaso a los aspectos sobre los cuales los usuarios encuestados comunicaron o hicieron alguna referencia, tanto en el primer semestre 2022, como en el segundo semestre 2022, es imperante destacar que: con relación a la accesibilidad en el semestre anterior apareció dos (2) veces y en este semestre una (1) vez, agilización de los procesos en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre dos (2) veces.

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 CONCLUSIONES GENERALES:

- El 97.5 % de los(as) usuarios(as) están satisfechos (as) con los servicios de la Cámara de Cuentas. Esta valoración equivale a una calificación de servicio excelente.
- La Oficina de Acceso a la Información logró una valoración de 97.5 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- El Departamento de Control Social obtuvo 95.5 %. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Oficina de Evaluación y Fiscalización de Patrimonio de los Funcionarios Públicos logró una valoración de un 97.8 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- El trato respetuoso fue el atributo mejor valorado por los participantes, con un 100 %, calificado como excelente.
- La calidad de la comunicación e información fue el atributo menos valorado por los participantes, con un 95.45 %, calificada como excelente.
- El 100 % está satisfecho con la imagen percibida de la actual CCRD.

### 4.2 RECOMENDACIONES

- Valorar los aspectos que, para los ciudadanos, son importantes priorizar para brindar un buen servicio.
- Considerar las sugerencias comunicadas más arriba e implementar las medidas necesarias para mejorar.
- Continuar apoyando el mejoramiento continuo en los diferentes aspectos de la calidad de los servicios que ofrece la CCRD.
- El área de correspondencia debe asegurar que una proporción de los usuarios llenen el formulario de encuesta.
- Disponer de formato de encuesta, sólo en tamaño grande, para facilitar la lectura y el llenado correcto.
- Finalmente, continuar con el monitoreo constante de los servicios de las diferentes áreas de atención a ciudadanos, para mantener un proceso activo de mejora continua que garantice la satisfacción.

**“Tus clientes más enojados son tu mayor y mejor fuente de aprendizaje”**  
**Bill Gates**