



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

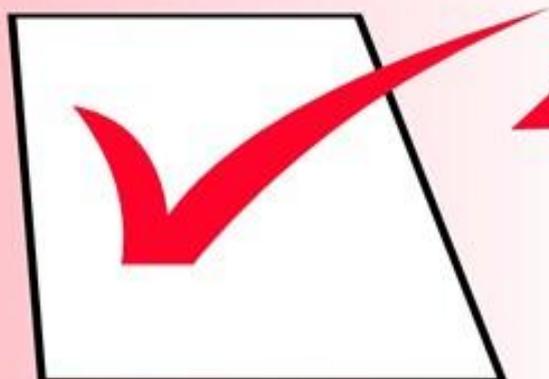
INFORME
RESULTADOS ENCUESTA

2024

CALIDAD CLIENTES EXTERNOS

Dirección de Planificación y Desarrollo

Segundo Semestre



 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	2 de 62

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	OBJETIVOS.....	4
III.	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	4
IV.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.....	7
4.1.	EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS.....	7
4.2.	EVALUACIÓN POR ÁREA.....	8
•	DEPARTAMENTO DE CONTROL SOCIAL.....	8
•	OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	9
•	OFICINA DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS (OEFPPF).....	9
•	SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO.....	10
4.3.	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA IMAGEN DE LA CCRD	11
4.4.	ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS.	12
4.5.	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO.	13
4.6.	COMPARATIVA DE LOS ASPECTOS QUE LOS USUARIOS CONSIDERARON IMPORTANTE, EN ESTE SEMESTRE VS SEMESTRE ANTERIOR.....	14
4.7.	COMPARATIVA DE ASPECTOS SOBRE LOS QUE, LOS USUARIOS COMUNICARON ALGUNAS OPORTUNIDADES DE MEJORA, EN ESTE SEMESTRE VS SEMESTRE ANTERIOR.....	15
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	15
5.1	CONCLUSIONES GENERALES.....	15
5.2	RECOMENDACIONES.....	16
6.	ANEXOS.....	17
6.1	COMENTARIOS Y ASPECTOS IMPORTANTES.....	17
6.2	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.....	19

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	3 de 62

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	4 de 62

I. 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 2024, 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 2024, correspondientes a la evaluación de la calidad en los servicios, para gestionar las acciones tendentes a mejorar el servicio brindado.

II. OBJETIVOS

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

III. 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

Cualquier versión impresa "No autorizada" de esta información documentada, se considera "No controlada". El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	5 de 62

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:** cuatrocientos veintinueve (429), de los cuales quince (15) corresponden a ciudadanos con solicitudes efectuadas vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); trece (13), con denuncias entregadas a través del Departamento de Control Social, trescientos noventa y cinco (395), con declaraciones juradas entregadas a través de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos y seis (6) con documentos entregados en la Sección de Correspondencia y Archivo.
- **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 2024.
- **Descripción de la encuesta:** para la ejecución de esta 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

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	6 de 62

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
Total preguntas	20

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

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	7 de 62

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

IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

4.1. 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	397	15	1	2	10	4	429
Accesibilidad a la institución	338	60	5	2	10	14	429
Puntualidad	351	48	3	1	11	6	420
Atención a las quejas y reclamos	392	20	1	1	10	5	429
Calidad de la comunicación e información	356	46	4	1	11	6	424
Satisfacción de las expectativas	377	33	1	1	11	6	429

Tabla n. ° 4

En la tabla n. ° 4 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados conforme a los atributos o dimensiones de calidad definidos. En un rango de muy satisfecho y satisfecho resultó el 96.04 % en trato respetuoso y en la atención a las quejas y reclamos, 95.0 % la puntualidad con que fue atendido, 94.81 % en el atributo de la calidad de la comunicación e información, y el 92.77 % en el atributo la accesibilidad a la institución.

Cualquier versión impresa "No autorizada" de esta información documentada, se considera "No controlada". El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 95.57 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

4.2. 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	11	1	0	1	0	0	13
Accesibilidad a la institución	12	1	0	0	0	0	13
Puntualidad	10	1	0	0	0	2	13
Atención a las quejas y reclamos	12	1	0	0	0	0	13
Calidad de la comunicación e información	12	1	0	0	0	0	13
Satisfacción de las expectativas	12	0	0	0	0	1	13

Tabla n. ° 5

En la tabla n. ° 5 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en el Departamento de Control Social. En un rango de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100.0 % la accesibilidad a la institución, así como, en atención a las quejas y reclamos; y en la calidad de la comunicación e información. En ese mismo orden, 92.31 % en el atributo en el atributo de trato respetuoso, y 84.62 % en la puntualidad.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 92.31 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página

- **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	15	0	0	0	0	0	15
Accesibilidad a la institución	14	0	0	0	0	1	15
Puntualidad	13	1	0	0	0	1	15
Atención a las quejas y reclamos	14	0	0	0	0	1	15
Calidad de la comunicación e información	13	0	0	0	0	2	15
Satisfacción de las expectativas	14	0	0	0	0	1	15

Tabla n. ° 6

En la tabla n. ° 6 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la Oficina de Acceso a la Información. En un rango entre muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en el atributo trato respetuoso; un 93.33 % comunicó estar entre muy satisfecho y satisfecho en los atributos: de la accesibilidad a la institución, en la puntualidad y, en la atención a las quejas y reclamos. En ese mismo orden, un 86.67 % mostró estar satisfechos con la calidad de la comunicación e información.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 93.33 % 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	366	13	1	1	10	4	395
Accesibilidad a la institución	308	58	5	2	10	12	395
Puntualidad	330	46	3	1	11	4	395
Atención a las quejas y reclamos	363	16	1	1	10	4	395
Calidad de la comunicación e información	331	44	4	1	11	4	395
Satisfacción de las expectativas	346	31	1	1	11	5	395

Tabla n. ° 7

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página

En la tabla n. ° 7 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la OEFPFP. En un rango entre muy satisfecho y satisfecho resultó el 95.95 % en el atributo trato respetuoso y, en la atención a las quejas y reclamos, el 95.19 % en la puntualidad. En ese mismo orden, un 94.94 % en la calidad de la comunicación e información y, el 92.66 % en la accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 95.44 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

- **SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO**

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	5	1	0	0	0	0	6
Accesibilidad a la institución	4	2	0	0	0	0	6
Puntualidad	4	2	0	0	0	0	6
Atención a las quejas y reclamos	4	2	0	0	0	0	6
Calidad de la comunicación e información	5	1	0	0	0	0	6
Satisfacción de las expectativas.	4	2	0	0	0	0	6

Tabla n. ° 8

En la tabla n. ° 8 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la Sección de Correspondencia y Archivo. En un rango

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	11 de 62

entre muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en los atributos de: trato respetuoso, en la atención a las quejas y reclamos, en la puntualidad, en la accesibilidad a la institución y, en la calidad de la comunicación e información. A nivel de satisfacción de las expectativas, el 100 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

4.3. 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	364	85%
Satisfecho	46	11%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	2	0%
Muy insatisfecho	10	2%
No respuesta	6	1%
Total	429	100%

Tabla n. ° 9

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	12 de 62

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

OBSERVACIONES Y ASPECTOS IMPORTANTES QUE SEGÚN LOS ENCUESTADOS DEBE PRIORIZAR LA CCRD PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS		
Aspectos importantes a priorizar	Cantidad	%
La calidad en la atención	6	13.6%
La calidad del servicio	4	9.1%
Infraestructura tecnológica	3	6.8%
Tiempo de respuesta/oportunidad	3	6.8%
La comunicación	3	6.8%
Sistematización de los procesos	3	6.8%
Infraestructura física (Planta física)	3	6.8%
El trato	3	6.8%
Transparencia, efectividad y compromiso	2	4.5%
Accesibilidad	2	4.5%
El tiempo de espera	2	4.5%
Asesoría	2	4.5%
Eficiencia	1	2.3%
Agilidad en los procesos	1	2.3%
Facilidad al usuario	1	2.3%
Climatización del área	1	2.3%
Los Recursos Humanos	1	2.3%
Otras (observaciones positivas)	3	6.8%
TOTAL	44	100%

Tabla n. ° 10

En la tabla n. ° 10 se muestra que, de los cuatrocientos veintinueve (429) ciudadanos encuestados, cuarenta y cuatro (44) comunicaron los aspectos que consideran importantes para que la CCRD priorice, a fin de brindar un buen servicio. De estos, un 13.6 % entiende que se debe priorizar aspectos relacionados con la calidad en la atención, 9.1 % con la calidad del servicio. En ese mismo

Cualquier versión impresa "No autorizada" de esta información documentada, se considera "No controlada". El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	13 de 62

orden, en igual proporción equivalente a un 6.8 % consideran importante: infraestructura tecnológica, tiempo de respuesta/oportunidad, la comunicación, sistematización de los procesos, Infraestructura física (Planta física), el trato recibido. Mas detalles en la tabla.

Es propicio mencionar que el 6.8 % fue observaciones positivas.

4.5. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO

La tabla n. ° 11 muestra que, de los cuatrocientos veintinueve (429) ciudadanos encuestados, trescientos setenta y uno (371) emitieron sus comentarios en este acápite. Un 1.9 % sugirió mejoras relacionadas con la comunicación e información, un 1.1 % infraestructura tecnológica. En ese mismo orden, igual proporción equivalente a un 0.5 % sugirió mejoras relacionadas con: agilización de proceso/optimizar el tiempo y la precisión. Más detalles en la tabla.

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO		
Sugerencias y observaciones	Cantidad de	%
Comunicación e información	7	1.9%
Mejorar la infraestructura tecnológica	4	1.1%
Precisión	2	0.5%
Agilizar proceso/Optimizar el tiempo	2	0.5%
Atención	1	0.3%
Flexibilizar los medios de prueba	1	0.3%
Asesoría	1	0.3%
Servicios online	1	0.3%
Aspecto físico-tangible	1	0.3%
Automatización	1	0.3%
Servicio de red	1	0.3%
Otras (observaciones positivas)	349	94.1%
TOTAL	371	100%

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	14 de 62

Tabla n. ° 11

Cabe mencionar que el 94.1 % correspondió a observaciones positivas.

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

Respecto a los aspectos sobre los cuales los usuarios encuestados comunicaron o hicieron alguna referencia, tanto en el primer semestre 2024, como en el segundo semestre 2024, es imperante destacar que: con relación a infraestructura tecnológica, en el semestre anterior apareció dos (2) veces y en este semestre tres (3) veces, el tiempo de espera en el semestre anterior apareció seis (6) vez y en este semestre dos (2) veces, la transparencia en el semestre anterior apareció cuatro (4) veces y en este semestre dos (2) veces, la atención en el semestre anterior apareció tres (3) veces y en este semestre seis (6) veces, la eficiencia en el semestre anterior apareció tres (3) vez y en este semestre una (1) vez, el tiempo de respuesta/oportunidad en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre tres (3) veces, la accesibilidad en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre dos (2) veces, la asesoría en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre dos (2) veces, la facilidad al usuario en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre dos (2) veces.

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	15 de 62

4.7. 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 2024, como en el segundo semestre 2024, es importante destacar que: con relación a la infraestructura tecnológica, en el semestre anterior apareció tres (3) veces y en este semestre cuatro (4) veces, la atención en el semestre anterior apareció dos (2) veces y en este semestre una (1) vez, asesoría en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre por igual, el servicio online en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre por igual.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES GENERALES

- El 95.04 % de los usuarios están entre muy satisfechos y satisfechos 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 93.33 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- El Departamento de Control Social obtuvo 94.87 %. Esto les da una calificación de servicio excelente.

Cualquier versión impresa "No autorizada" de esta información documentada, se considera "No controlada". El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	16 de 62

- La Oficina de Evaluación y Fiscalización de Patrimonio de los Funcionarios Públicos logró una valoración de un 95.02 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Sección de Correspondencia y Archivo logró una valoración de 100 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- El trato respetuoso y la atención a las quejas y reclamos fueron los atributos mejor valorados por los participantes, con un 96.04 %, calificado como excelente.
- La Calidad de la comunicación e información fue el atributo menos valorado por los participantes, con un 94.91 %, calificada como excelente.
- El 95.57 % está satisfecho con la imagen percibida de la actual CCRD.

5.2 RECOMENDACIONES

- Valorar los aspectos que, para los ciudadanos, son importantes priorizar para brindar un buen servicio.
- Tomar en cuenta 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.
- Disponer de formato de encuesta, sólo en tamaño grande, para facilitar la lectura y el llenado correcto.

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	17 de 62

- 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.

6. ANEXOS

A continuación, estamos detallando los comentarios realizados por los ciudadanos/usuarios encuestados en los acápites de:

- Aspectos importantes que debe priorizar la Cámara de Cuentas para dar un buen servicio.
- Comentarios y sugerencias de mejora

6.1 COMENTARIOS Y ASPECTOS IMPORTANTES

Los aspectos más importantes que debe priorizar la CCRD según describen los encuestados se detallan a continuación:

- **DJP (14) Priorizar compromiso con la transparencia, la calidad en el servicio, la atención, el trato**

o “Calidad de servicio, siempre se puede mejorar”. “Calidad de servicio, siempre se puede mejorar”. “Atención, tiempo y capacidad de respuesta”. “Servicio al ciudadano y orientación”. “atención personalizada, empatía, información oportuna”. “Compromiso, cortesía, profesionalidad”. “Activación de usuario, una buena atención”. “Mantener siempre el servicio y la amabilidad al usuario”. “Calidad en la atención”. “Seguimiento a funcionarios salientes”. “Trato respetuoso, atención a quejas, calidad comunicación”. “Buen trato a quien reciben y ayudan a aclarar cualquier duda”. “Contar siempre con una simpatía a

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	18 de 62

la hora de atender los usuarios”. “La calidad del servicio y el compromiso en la transparencia”.

DJP (8) Priorizar la comunicación, información y asesoría:

o “Comunicación clara y precisa”. “La comunicación telefónica”. “La comunicación ya que es bien difícil comunicarse.” “Dar talleres a los ciudadanos”. “Asesoría y buena y buena comunicación”. “La información de cómo usar el sistema”. “Requerimientos claros y precisos”. “Coordinar y dar asistencia desde los ayuntamientos para agilizar la entrega a tiempo de las DJP. y privacidad de los datos publicados por los ayuntamientos”.

- **DJP/CS (5) Priorizar el tiempo de atención**

o “Tiempo de Respuestas”. “Disminuir el tiempo resolutivo”. “Rapidez en la respuesta, cortesía y respeto”. “Rapidez y buscar soluciones”. “Tiempo para los Turnos. Actualización de las Informaciones.”

- **DJP (5) Priorizar la facilidad al usuario e infraestructura tecnológica**

o “Servicio en línea en una plataforma informática más robusta”. “La Línea Online”. “La página web de la declaración jurada debe tener espacio para comentario.”. “usos de herramientas informáticas y atención al ciudadano”. “Facilidad al Usuario”

- **DJP (4) Priorizar la sistematización y agilización de los procesos**

o “Agilizar el proceso para depuración de los documentos”. “Sistematización de los procesos”. “Depositar los documentos que sean para tener sustento en el futuro si fuese necesario”

- “Efectividad y Comprensión.” (OAI)
- “Transparencia y Efectividad en Los Procesos de Depuración.” (CS)
- “Tratar su personal super bien siempre” (Correspondencia)

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	19 de 62

Observaciones Positivas

- “Está mucho mejor que antes.” (DJP)
- “Para mí el personal prioriza el usuario mil x mil.” (DJP)
- “Hasta el momento estoy totalmente satisfecho.” (DJP)

6.2 COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Las sugerencias y observaciones recogidas son:

1. Oportunidades de Mejoras

- **DJP (7) Mejorar aspectos de internet, plataforma tecnológica, otras facilidades:**
 - “En otro orden de ideas considero que, para un servicio aún más efectivo, el espacio de recepción y de verificación de Declaración de Patrimonio debería ser instalado una unidad o Router de Wifi abierto para servidores que por asuntos de seguridad o comodidad lleven su Laptop y no dispongan de dispositivo de conexión, pudieran conectarse con la red abierta instalada”.
 - “Todo virtual”.
 - “La Cámara de Cuentas debe hacer acuerdos con las instituciones financieras y de registro para lograr una interoperabilidad eficiente.”.
 - “Mejorar la plataforma por internet”.
 - “Servicio en línea en una plataforma informática más robusta.”.
 - “Simplificar aún mas la plataforma del formulario / orientar mejor a funcionarios”.

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	20 de 62

- “Automatización”.
- **DJP (2) Mejorar aspectos de agilización de los procesos, optimización del tiempo:**
 - “Verificar documentos con mayor rapidez (que ya fueron prevalidados)”.
 - “Entiendo que el sistema debe ser más rápido para que el personal pueda seguir dando un buen servicio”.
- **DJP (8) Mejorar la comunicación, información y asesoría:**
 - “Recomendaciones: Campaña de inducción post-elecciones para el personal que es seleccionado por el voto popular para evitar retrasos y desinformación.”
 - “Se puede iniciar otorgándole los modelos de certificaciones a los bancos para que cumplan con todos los requisitos del formulario”.
 - “Publicar con tiempo más hábiles los plazos”
 - “Avisar a cada ayuntamiento los procesos”
 - “Indicar las penalidades al que no cumpla”
 - “Declarar más detallado los requerimientos de las documentaciones”.
 - “Mas eficiencia en la comunicación. Disposición para brindar la información. Debe contemplarse flexibilizar los medios de prueba de las DJP para promover la transparencia”.
 - “Contestar las llamadas al momento que se llama a la ext. 2100”.
- “Colocar en el área de alguna ventilación ya que el calor es insoportable.” **DJP**
- “Los servidores públicos deben mostrar un trato amable y de facilitar el servicio deseado.” **DJP**

2. Observaciones Positivas

- **DJP (62) Comentarios positivos a Braudilia Frías**

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	21 de 62

- “Braudilia Frías es una oficial de servicio excelente sin su ayuda y dedicación no hubiese sido posible corregir y superar los inconvenientes presentados valoro que la CCRD cuente con un personal como ella. Gracias.”
- “Braudilia Frías. Nos sentimos, por la capacidad mostrada a la hora de brindar, un excelente servicio. Fraidelis Montero. Gracias por el trato, cuidado y de forma profesional.”
- “La Oficial que me atendió, Braudilia Frías Feliz, me brindo atención e información oportuna y fue muy amable. Es un ejemplo de cómo debe ser un servidor público.”
- “Fui atendido por la señora Braudilia Frías Feliz, quien me recibió de una manera cordial y amable, siempre tratando de ser eficiente y brindándome un servicio de calidad. Me sentí muy satisfecho con el trato recibido, y la disposición brindada durante todo el proceso. Agradezco sobre manera el servicio brindado y exhortar a cada continuar incentivando y motivando a servidores públicos de la calidad de Braudilia Frías Feliz.”
- “Braudilia Frías. Me sentí muy satisfecho con el servicio prestado por la persona que me dio asistencia.”
- “La distinguida Lcda. Braudilia Frías, tiene condiciones super excelentes, sobre la función que realiza, sobre las declaraciones juradas de bienes. Un servicio con calidad humana que uno se siente comprometido hace las cosas con mucho interés.”
- “Braudilia Frías un icono, excelente servidora pública. Con cinco (5) igual iríamos en coche.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	22 de 62

- “Braudilia Frías Feliz. Muy eficiente, continúe así.”
- “Braudilia Frías. Fue quien me atendió y me trato de manera afable, solidaria, comprensiva y con amplio conocimiento de las cosas.”
- “Braudilia Frías, es muy eficiente, incluso hasta dejo de comer para atenderme.”
- “Braudilia Frías. Por este medio doy fe y testimonio de que he recibido una excelente atención de parte de la persona que asistió mi caso.”
- “Braudilia Frías. Muy buen servicio, oportuno y de mucha profesionalidad, muy amable.”
- “La Sra. Braudilia Frías fue muy atenta, servicial, la misma fue muy directa en cuanto a las preguntas que le he realizado y las respuestas fueron muy concisas y me sacaron de dudas.
- “Braudilia Frías; Excelente servicio una persona con muy buenas relaciones humanas preparada, capacitada, humana. Me sentí muy satisfecho con el servicio. Muy complacida.”
- “Braudilia Frías. Satisfecho con el servicio recibido.”
- “Braudilia Frías Feliz. Excelentes servicios, muestra tener conocimientos o dominio sobre su labor, también un trato muy afable. Me siento muy satisfecho con el servicio brindado por la distinguida Braudilia Frías Feliz. La felicito por su vocación al servidor ¡Gracias!”
- “Braudilia Frías Feliz. Tiene excelente dominio sobre su labor excelente trato.”
- “Braudilia Frías, en cuanto a su servicio muy amable y profesional desde el momento que tuve comunicación conmigo tuve buena amabilidad y excelente trabajo.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	23 de 62

- “Braudilia Frías Feliz, muy bien.”
- “Braudilia Frías, excelente servicio.”
- “Braudilia Frías Feliz, Quiero agradecer la buena atención tanto personal como por tel. Estoy sumamente agradecido con el trato en su labor.”
- “Excelente servicio, muy atenta y clara y precisa con la información que me brindo, me atendió: Braudilia Frías Feliz.”
- “Tiene relaciones humanas excelentes, buenos modales, mucha educación, Braudilia Frías Feliz. Me he sentido satisfecho con el buen trato que he recibido, eres tremenda profesional espero en Dios que te valoren tus superiores y te den un buen regalo que Dios te bendiga mucho no tengo palabras para expresar lo bien que me ha tratado.”
- “La señora Braudilia Frías Feliz analista me atendió y me brindo toda su ayuda, por lo que estoy muy satisfecha con sus atenciones. Una excelente profesional, y ser humano.”
- “Braudilia Frías ha sido excelente, tanto personal como laboral. Me encantó su trato, muy bien.”
- “La atención recibida por la señora Braudilia Frías es el magno ejemplo de que los servicios públicos pueden ser realizados con eficiencia y mayor nivel de profesionalismo. Es nuestro deseo particular poder contar con atenciones de calidad en todas las instituciones gubernamentales.”
- “La señora Frías es excelente servidora, eficiente, muy buena en sus laborales. 100%.”
- “Braudilia Frías. Me sentí muy satisfecho con el servicio recibido. Agradezco su colaboración y empeño por ayudarme a realizar mi declaración de la mejor manera.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	24 de 62

- “Braudilia Frías. Hacemos constar la satisfacción de la calidad del servicio brindado, lo calificamos de excelente.”
- “Braudilia Frías: Nos sentimos grandemente agradecido por el servicio brindado por la Cámara de Cuentas y en especial por la señora Braudilia Frías la cual fue la que nos atendió en esta declaración jurada con alto esmero de preparación y profesionalismo.”
- “Le informo que esta institución tiene una excelente empleada como es la Lic. Braudilia Frías, la cual es muy capacitada atenta, para mí es una persona dedicada con cariño a su trabajo. Gracias.”
- “Braudilia Frías. Esta señora me trató con mucha amabilidad, cortesía y muy servicial y excelente trato, todos deberíamos aprender de ella, quedé más que satisfecha con su atención y dispuesta a ayudarme en todo momento.”
- “Excelente trabajo de la ing. Braudilia Frías, los felicito por tan grande labor, un ejemplo de servicio al estado. DJP. Excelente dirección.”
- “Braudilia Frías fue muy atenta y cordial, dispuesta a ayudar y resolver las correcciones de lugar para que no tuviera que volver. Fue muy amable en explicar los errores y ayudar a corregirlos. Explica con mucha claridad y dedicación a las personas. Me sentí cómoda y confiada con ella también por la facilidad que mostró a ayudar a resolver. ¡Muchas gracias!”
- “Braudilia Frías, un excelente servicio y atención, he notado su dedicación profesionalismo y compromiso con la calidad de la institución.”
- “Quien suscribe Sr. Santos F. de Gracia. Me siento sumamente agradecido por las atenciones que me ha brindado la joven Braudilia Frías en este

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	25 de 62

proceso de mi declaración jurada de patrimonio como regidor electo del municipio cabecera de Higüey, provincia La Altagracia.”

- “Braudilia Frías: lo mejor de lo mejor, muy complaciente, atenta y sobre todo resuelve.”
- “Braudilia Frías Feliz. Felicito y me complace el servicio brindado, el tiempo de espera y la amabilidad con la que me atendieron es digno de admirar. Muchas Gracias Por Todo.”
- “Braudilia Frías, estuve muy satisfecho con la atención brindada, muy bien.”
- “Yo Genaro Severino certifico que me sentí muy satisfecho con el servicio de Braudilia Frías analista de Cámara de Cuentas.”
- “Braudilia Frías. Me siento muy satisfecho con el trato dado por esta servidora, capaz, amable, y muy dispuesta al trato con el ciudadano.”
- “En cuanto al servicio brindado por la señora Braudilia Frías, es excelente, por lo tanto, me siento sumamente satisfecho. Es una brillante servidora pública.”
- “Braudilia Frías. Es un excelente ser humano, mostro mucha empatía, destreza y conocimiento en el área del servicio ofrecido. Lo que contribuyo en que el proceso de elaboración y entrega de la DJP fuera una experiencia fácil y con mucha riqueza de aprendizaje.”
- “Braudilia Frías. Excelente Servicio.”
- “Braudilia Frías. Esta colaboradora me brindo un servicio muy excelente me brindo soporte desde la 1 p.m. hasta la 7:30 p.m. con toda la disposición, me ayudo a resolverlos inconvenientes de las cosas que faltaban, dándome la oportunidad de conseguirla para completen en el

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	26 de 62

sistema, esta empleadas es un ejemplo para la institución (existe para ella en sus funciones.).”

- “Braudilia Frías, servicio 10 de 10, amable, atenta y con todos los conocimientos de lugar. Excelente servicio.”
- “Braudilia Frías Feliz. Excelente servicio, asistencia, responsabilidad, amabilidad, estamos conforme con el servicio brindado en el día de hoy.”
- “Braudilia Frías. Excelente trabajo, dispuesta a ayudar y a resolver las situaciones e imprevistos. - ¡Felicidades por la vocación de trabajo! Dios la bendiga mucho.”
- “Braudilia Frías me atendió de una forma muy profesional, cooperando con las informaciones solicitadas. Tiene un don de servicio muy agradable.”
- “Braudilia Frías. Excelente atenciones y acompañamiento. Buena servidora pública " Mis felicitaciones."
- “Braudilia Frías, estoy muy satisfecha del trato y amabilidad brindado por la joven, muy atenta y colaboradora.”
- “Braudilia Frías, contar siempre con la misma simpatía y amabilidad para la atención al usuario.”
- “Braudilia. Me sentí bien desde que entregue mis documentos, me oriento para tomar el número, sus atenciones excelente buen servicio damos, así necesitamos en nuestra institución brindar servicios sin importar quién es la persona.”
- “Braudilia Frías. Fue muy profesional y servicial y muy satisfactorio el servicio brindado.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	27 de 62

- “Braudilia Frías. Una colaboradora estrella. Siempre dispuesta y accesible a resolver todas mis dudas, y orientarme en el proceso, aprendí mucho con ello, lo mejor es su disposición para ayudar y su don de servicio.”
- “Braudilia Frías!! Sin usted no lo hubiese logrado, gracias por el amor y la entrega, ojalá todo fueran así, el estado cambiara.”
- “El servicio Fue prestado por Braudilia Frías, un excelente servicio con bastante conocimiento y con las herramientas para resolver cualquier inquietud.”
- “Recibí los servicios de la analista Braudilia Frías, agradecida de sus atenciones dedicada a mi persona, con humanización, respeto dedicación el cual nos sentimos con gran satisfacción de sus atenciones. Excelente analista.”
- “Servicio recibido por parte de: Braudilia Frías. Su trato fue muy amable, cortés y eficiente. Es una persona muy capaz y conoce muy bien las funciones que tiene a su cargo, tienen buen manejo y conocimiento del servicio que recibe depósito de declaración jurada.”
- “Me sentí muy complacida y ojalá todas las instituciones tengan personas con la capacidad y las relaciones humanas que tiene la Sra. Braudilia Frías y el don de servir.”
- “El trato brindado por la analista Frías fue muy receptivo y acorde a nuestras expectativas.”
- “Braudilia Frías. Las atenciones fueron excelentes, muy oportunas a la hora de recibir las documentaciones y la verificación del mismo. Muy atenta con todas las informaciones brindadas y solicitadas.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	28 de 62

- **DJP (52) Comentarios positivos a Carlos Espertin:**

- “El servidor que me atendió tuvo un buen manejo de las informaciones y las atenciones fueron muy buenas, me siento muy satisfecho por los servicios de Carlos Manuel Espertin”
- “Excelente servicio del Señor Carlos Enmanuel E.”
- “Muy buena atención del Señor Carlos Enmanuel E.”
- “Muy satisfecho por los servicios ofrecidos por el Señor Carlos Espertin. Buen Trabajador.”
- “Nota: Debo comunicar que me sentí más que complacido con la atención y profesionalización con que fui asistido por el Analista Carlos Espertin Fabio, Debo recalcar que dicho analista me brindo uno de los mejores servicios que he recibido en una institución del Estado. Me retiro de la Cámara de Cuentas con la satisfacción de haber recibido la mayor de las informaciones y con excelente servicio.”
- “Carlos Espertin Favio. Excelente trato.”
- “La servidora que me asistió es muy eficiente, amable y muy preparada. Desearle que siga así, recibiendo las persona con simpatías. Hubiera encontrado una persona como ella mi proceso hubiera sido más agradable y terminada más temprano. Mis felicidades para ella, una servidora al 100 x 100.”
- “Muy buen manejo y buena atención de parte del Sr. Carlos Espertin Fabio, totalmente complacido con sus servicios.”
- “Carlos Espertin Fabio. Amable, colaborador, respetuoso. Se expresó de manera clara y preciso con relación al tema tratado.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	29 de 62

- “El señor Carlos Espertin es todo caballero y tremendo profesional conmigo tiene un 100.”
- “Carlos Espertin, muy amable y profesional se mostró diligente y preocupado por ayudar a los ciudadanos antes de su turno y conmigo.”
- “Agradecido con el servicio brindado por Carlos Espertin al momento de depositar mis documentos sobre mi declaración jurada, él se mostró muy cortés y amable todo el tiempo que me mantuve en la institución.”
- “Fui atendido por Carlos Espertin Fabio, las atenciones brindadas fueron muy excelente todo, buena amabilidad y deseo de ayudar y mucha experiencia en su labor. Muy excelente.”
- “Considero que el servicio brindado por Carlos Espertin Fabio fue excelente, las atenciones fueron muy empáticas y mostro el mayor interés de querer resolver mi inquietud. Lo felicito por que son pocas instituciones públicas que cuentan con personal calificado, que busque el bienestar del usuario.”
- “Carlos Espertin Fabio. Una persona capacitada para laborar en el area. Que sabe tratar con personas y dialogar de manera tal que sea entendible. Observa bien todo lo que pasa por sus manos, de manera tal que todo está en orden.”
- “Carlos Espertin. Muy buena atención de este colaborador eficiente y conocedor del sistema.”
- “Carlos Fabio. Es un excelente empleado, es muy atento, para cumplir con sus tareas y compromisos en tiempo y de forma correcta y rápida. Para mi tiene un 10/10 muchas gracias por el servicio brindado.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	30 de 62

- “El señor Carlos Espertin Fabio, como servidor público se comporta amable, atento, con un alto sentido de colaboración y responsabilidad en sus funciones de servir y orientar sobre los procedimientos requerido por lo señora Eduviges Rosario muy satisfecha y agradecido del trato del señor Carlos Espertin.”
- “Carlos Fabio. Es muy amable, respetuoso y diligente me ayudo en todos los aspectos tubo paciencia y siempre tuvo la amabilidad de responderme.”
- “Carlos Espertin Fabio: Excelente el servicio brindado, muy amable, excelente las atenciones brindadas.”
- “Carlos Espertin Fabio, quien me atendió, me gusto su servicio, es una persona muy complaciente, realizo un excelente trabajo y de forma rápida.”
- “Carlos Espertin. Bueno me pareció una persono muy amable, excelente en el servicio brindado, muy atento y preparado en la atención brindada.”
- “Excelente la atención de Carlos Espertin, muy atento y cuidadoso a la hora de responder mis inquietudes.”
- “Carlos Espertin, Muy satisfecho con el servicio es muy amable, cortes, respetuoso. Es una persona muy profesional, da buen servicio.”
- “Excelente el servicio brindado por el señor Carlos Espertin Fabio muy buen servicio.”
- “Carlos Espertin Fabio. Excelente servicio conoce claramente lo que es ser servidor público.”
- “Carlos Espertin. Excelente servicio, muy amable.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	31 de 62

- “Carlo Espertin- analista - DJP. Comentario: De parte del analista excelentes servicios y sobre todo su agilidad en el proceso de verificación, aclaración oportuna y orientaciones, precisas y clara.”
- “El trato de la Lic. fue cordial y oportuno, conjuntamente con Carlos Espertin, por lo que me sentí muy satisfecho con el acompañamiento.”
- “Aunque no veo un renglón donde pueda describir el buen trato que me ha dado el Sr. Carlos Fabio, a quien conocí por vez primera hoy. Deben reconocer el buen desempeño y vocación de resolver y ayudar de dicho colaborador público, pues me llevo muy buena impresión de la calidad de los servidores públicos de esta institución.”
- “Muy satisfecha con el servicio y la atención prestada por el analista Sr. Carlos Espertin F. (amabilidad, paciencia y comunicación asertiva)”
- “Felicidades Carlos Espertin Fabio, muy satisfecho con el gran servicio y asesoría que me brindaste en este proceso de declaración jurada. Espero te mantengas así dando el 100% en tu trabajo. Bendiciones.”
- “Excelente servicio de parte de quien me asistió Carlos Enmanuel Espertin, buen trato, amabilidad y atención.”
- “Carlos Espertin. Me atendió el analista Carlos Espertin, me siento satisfecha y agradecida por su atención y calidad de servicio.”
- “Excelente atención, trato y colaboración trabajando con entrega. El señor Carlos Espertin Fiallo.”
- “La persona de Carlos Espertin Fiallo fue una persona de mucha ayuda soporte, una persona con conocimiento y vocación de ayuda, merecedor de lo mejor.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	32 de 62

- “Fui atendido por Carlos Espertin Fabio su trato fue muy amable, profesional y afable.”
- “Carlos Espertin Buena asistencia al servicio y muy amable.”
- “Carlos Espertin. Para mí es un empleado excelente muy buenas relaciones humanas. Yo le doy un 100% en sus servicios.”
- “Carlos Espertin Fabio: ¡Excelente colaborador! La atención brindada desde el inicio del proceso (cuando me acerqué a realizar el pre-registro) de la mano del joven Espertin, ha sido determinante para poder llegar al fin del proceso sin retrasos y con la explicación precisa del proceso.”
- “Carlos Espertin: Excelente servicio, muy colaborador y demasiado paciente en la recepción de los documentos.”
- “Quién me asistió, Carlos Espertin Fabio. Recibí la asistencia técnica, recomendaciones y sugerencias por parte del analista, se preocupaba por la entrega a tiempo de la DJP. Servicio personalizado, abierto a escuchar mi caso, amabilidad y cortesía; hasta me brindaron un pastelito de quien cumplía años.”
- “Carlos Fiallo, excelente servicio, muy cordial y respetuoso muy amable y gracias por su servicio.”
- “Yo. Santiago R. informa el buen trabajo del empleado Carlos Espertin. Por su amabilidad, asesoramiento, entrega en la información para ayudar.”
- “Desde el momento en que accedimos a la plataforma para realizar la declaración jurada, el analista que nos asignaron, mostro conocimiento y dominio del tema. Se mostro con mucha empatía y respeto. Tiene una actitud colaborativa y un sentido de responsabilidad marcado. el señor

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	33 de 62

Carlos Hernández, ha sido un apoyo en este camino y ha hecho que el proceso sea más amigable y satisfactorio. Agradezco a Carlos, a través de Cámara de Cuentas por el apoyo brindado y la actitud profesional mostrada.”

- “Excelente servicio recibido del Lic. Carlos Espertin Fabio.”
- “Quiero destacar el excelente trabajo realizado por Carlos Espertin Fabio, en esta Cámara de Cuentas, cuya dedicación y compromiso en la gestión de la declaración jurada han sido fundamentales para garantizar la transparencia y el cumplimiento de las normativas. Su atención al detalle, profesionalismo y ética en el manejo de la información reflejan un alto nivel de responsabilidad que es digno de reconocimiento. agradezco su valiosa contribución al fortalecimiento de la integridad y confianza en nuestro sistema institucional.”
- “Carlos Espertin muy bueno el servicio ofrecido por el colaborador Carlos Espertin, deberán cogerlo como ejemplo y replicarlo con todos los demás colaboradores de la Cámara de Cuentas para seguir mejorando el servicio y la imagen de esta prestigiosa institución.”
- “Me asistió Carlos Espertin, quede muy satisfecha con su trabajo y desenvolvimiento, además del don de servicio que me demostró, necesitan más servidores públicos con esas buenas aptitudes.”
- “Quiero reconocer el excelente servicio brindado por el sr, Carlos E. Fabio. Desde el primer momento se mostró dispuesto a brindar las orientaciones de lugar, y, además, decidió dar la milla extra para lograr el cumplimiento de lo que vine a realizar. Felicito a la institución por contar con colaboradores que con mucho profesionalismo y cordialidad asisten a los

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	34 de 62

usuarios. hubo una excelente comunicación y con mucha paciencia me explicaba lo que debería hacerse. Quiero agradecerle porque aun habiendo llegado su hora de almuerzo, decidió terminar lo que tenemos pendiente.”

- “Fui atendido por el joven Carlos Espertin, fue muy dispueste y amable. Fue una grata experiencia su asistencia.”
- “El usuario Carlos Espertin Fabio me atendió bien y me fui con una experiencia, que en la próxima a él lo voy a buscar para cualquier consulta. ¡Gracias por su servicio!”

- **DJP (33) Comentarios positivos a Valentina Mercedes**

- “Fui Atendida por la Licda. Valentina Mercedes, quien desde que me recibió me brindo el mejor servicio que he recibido en una institución pública.”
- “Valentina Mercedes fue la persona que me atendió la cual fue muy amable, responsable y colaborativa en el proceso, para mí la apodo (La Salvadora) por lo dedicada a que se resuelva de manera eficaz el proceso.”
- “Atendido por la Licda. Valentina Mercedes el servicio no pudo ser mejor, mucha eficiencia y profesionalidad, quede satisfecho.”
- “Me atendió Valentina Mercedes es una gran profesional, me asistió con cada momento y me guio en la nueva plataforma para que todo saliera bien 10/10 para ella.”
- “La Lcda. Valentina fue sumamente amable y receptiva a mis inquietudes, los cuales fueron eficientemente respondidos, permitiéndome realizar oportunamente mi declaración de bienes.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	35 de 62

- “Me atendió Valentina Mercedes, quien me ha atendido de una manera cordial, y a su vez me ha brindado todas las atenciones durante el proceso de actualización de mi declaración jurada de patrimonio.”
- “Atendió la Sra. Valentina Mercedes excelente servicio, muy amable. El servicio excelente. Una persona que te da seguridad de lo que está haciendo.”
- “Me atendió la señora valentina Mercedes de la cual recibí las mejores atenciones, por lo cual, considero una excelente servidora pública.”
- “Me atendió la Lcda. Valentina Mercedes con mucha amabilidad y vocación de servicio.”
- “Valentina Mercedes, muy satisfecho.”
- “Fui atendido por Valentina Mercedes, considero que es una excelente servidora, muy profesional, capaz, eficiente y con vocación de servicio y empatía.”
- “Fui recibido por la Lcda. Valentina Mercedes, tanto a través de la comunicación para actualización de documentos como el soporte brindado presencialmente resulto respetuoso y preciso.”
- “Me dio servicio la Lcda. Valentina Mercedes y Seberina novas, recibí atenciones de primera, mucha amabilidad y profesionalidad. No tengo quejas respecto al servicio que me brindaron durante todo el proceso de preparación y depósito de la declaración jurada.”
- “Me atendió la analista mucha profesionalidad, Valentina Mercedes , la cual me dio un trato especial por lo que la recomiendo como una gran profesional y/o servidora pública.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	36 de 62

- “Me atendió la analista Valentina Mercedes. Quien me dio una excelente atención muy buen servicio, atenta de más me voy con una extraordinaria satisfacción. Mejor no puede ser. Debe felicitarla por el dominio que tiene de su función.”
- “Analista Valentina Mercedes atendió mis servicios; fue muy atenta al recibirme y ayudarme de una manera muy amable y paciente , mucha paciencia y con las competencias del cargo que realiza al igual que el señor Rafael Franco, quien colaboro al proceso de mi registro, entrega y revisión de la declaración jurada de patrimonio, por la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.”
- “Me atendió la Lcda. Valentina Mercedes estoy muy satisfecha de su servicio y entrega en todo el proceso, le pido a Dios le dé larga vida y que sus deseos se hagan realidad en Miches, gano una amiga.”
- “Me atendió la señora Valentina Mercedes, la cual me ha brindado un trato más que satisfecho. Agradezco la atención brindada, 98/100”
- “Fui atendido por la licenciada Valentina Mercedes, por lo cual fui tratado de una manera excelente en el fiel cumplimiento de su trabajo.”
- “Lcda. Valentina María Mercedes. Excelente servidora pública, atenta responsable ante sus recomendaciones, capaz y un excelente manejo de las informaciones.”
- “Me atendió Valentina Mercedes inmensamente agradecido por el servicio, amabilidad y sobre todo que todo quedara correcto, siempre fue su objetivo, muy profesional al momento de atenderme. Que el señor te bendiga y continúes haciendo tu trabajo con amor. ¡Muchas gracias!”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	37 de 62

- “Muy satisfecho con el servicio recibido de la Sra. Valentina Mercedes, muy amable, comprensiva y siempre dispuesta para dar lo mejor de ella al servicio de los usuarios y la institución.”
- “Fui atendido por la Sra. Valentina Mercedes, quien me ofreció un excelente y colaborador servicio. Gracias.”
- “Me asistió la señora Valentina Mercedes con un trato muy bien excelente y maravilloso, ojalá que todos los empleados públicos brinden ese servicio del ella brinda para nuestro país.”
- “Valentina Mercedes me atendió; considero me ha dado un servicio excelente.”
- “Valentina Mercedes, analista que atendió. El servicio fue excelente, ágil, respetuoso, capacitada, amable Y dispuesta. Estoy completamente satisfecha por el servicio recibido.”
- “Fui atendido por Valentina Mercedes, la cual me dio un trato excelente, muy satisfecho y agradecido de su buen trato y don de gente.”
- “Fui atendido por la joven Valentina Mercedes, una excelente persona preparada y siempre dispuesta a ayudar y facilitar todo lo necesario para que quien la solicite quede más que satisfecho.”
- “Me atendió la señora Valentina Mercedes, excelente empleada, la cual me dio un trato excelente del cual no tengo ninguna queja, del trato recibido.”
- “Me atendió de manera muy cordial y amable la Licenciada Valentina Mercedes. Excelente servidora.”
- “Las atenciones fue muy buena de la señora Valentina Vargas.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	38 de 62

- “Excelente servidora la señora Valentina Mercedes, profesionalidad, empatía, (servicio fuera de horario) muy amable. Éxitos, Gracias.”
- “Me atendió: Valentina Mercedes. Muy satisfecha. Gracias”
- **DJP (34) Comentarios positivos a Seberina Novas**
 - “Deberían tener más personas tan serviciales y productivas. Gracias Seberina Novas por tu excelente servicio público.”
 - “Me siento muy satisfecho por el servicio brindado por la profesional Seberina Novas, sus actitudes y aptitudes son de mucha valía para la resolución de las actividades realizadas en su área de trabajo, tiene un excelente desempeño el cual nos hace sentir feliz al ser atendido por una persona como Seberina el cual llena todas mis expectativas y nos marchemos contentos con el servicio brindado.”
 - “Nota- La señorita Seberina, fue muy amable y atenta en todo este proceso, siempre estuvo dispuesta a responder mis preguntas y mis inquietudes y además la solución en cada caso, agradecida de su trato. Muchas gracias.”
 - “Comentario: Ha sido excelente la atención brindada por la analista, realizo una revisión del expediente y me dio explicaciones satisfactorias respecto de cada parte del expediente; hizo recepción del mismo y respondió las preguntas que le formule pudiendo aclarar mis dudas al respecto. al final puedo decir que ha sido grata la atención brindada por la querida Seberina Novas.”
 - “Seberina Novas. Señores tengo que expresar mi completa satisfacción del servicio prestado por la joven Seberina, quien, desde mi llegada a esta dependencia, nos brindó un excelente servicio hasta concluir con nuestro

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	39 de 62

requerimiento. Personas como esa joven (Seberina), son merecedoras de todas las cosas buenas que Dios haga llegar a esta institución. - Seberina Dios me la bendiga y proteja por siempre.”

- “Excelentes atenciones esperando que continúen colaborando con el mismo entusiasmo y cordialidad. Excelente persona y profesional, Seberina Novas. Excelentes atenciones, continuar dando lo mismo.”
- “Lcda. Seberina Novas muy atenta y amable con los servicios brindados por esta colaboradora es un ejemplo para esta institución. Nos sentimos bien agradecido por su servicio y atención.”
- “Saludos. Soy Luis Alfredo Gomez Acosta. He sido atendido por la joven Seberina Novas- en la recepción de declaración jurada de la Cámara de cuentas- y he quedado complacido con sus atenciones es una excelente profesional en el área. Gracias.”
- “Sobre Seberina Novas Vargas; excelente trato, manejo del tema. Muy buena dicción y orientación todas las herramientas a mano y sobre todo dispuesta servir”
- “El servicio y la amabilidad con que me trato el personal de DJP de la Cámara de Cuentas fue excelente de verdad como persona valore mucho la paciencia de la joven que me asistió Seberina Novas. Es indescriptible esa joven tiene una dedicación y un empeño incondicional hacia las personas que visitan esta institución, no tengo como agradecer el trato y el servicio brindado. por Seberina y todo el equipo de declaración jurada. solo me queda dar las gracias y que sigan brindando ese excelente servicio como lo han venido haciendo.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	40 de 62

- “Los servidores tienen buena disposición a ayudar, me ayudo a hacer todas las correcciones. (Seberina Novas).”
- “Estoy muy satisfecho con la atención recibida con esta institución, me sentí muy bien con la atención de la joven Seberina Novas. Ojalá siempre las personas en las instituciones sean tan serviciales como esta joven, para mí fue de mucho agrado ser atendido por ella.
- “Mi experiencia fue satisfactoria y cómoda. La señora Seberina siempre muy atenta comprensiva y puntual. Excelente. ¡Gracias!”
- “Felicitamos a la joven Seberina Novas por su amabilidad y destreza en su labor, le invitamos a proseguir cumpliendo con su deber con la misma determinación, para que la prestigiosa institución donde labora actualmente, dentro de las posibilidades existentes sea tomada en consideración para su escalación, por lo tanto, una y mil veces reiteramos las felicitaciones. “
- “En mi experiencia me complace informar la señorita la cual fuimos atendidos, cabe destacar que la analista Seberina Novas tiene un desempeño de servicio y buen manejo es una excelente profesional
- “Muy buen servicio - Seberina Novas Vargas”
- “La analista Seberina Novas tiene muy buenas atenciones, muestra profesionalismo a la hora de atender las cosas que ella asiste, pero sobre todo una comunicación efectiva lo que permite la resolución de los problemas.”
- “La atención recibida por la analista Seberina Novas fue excelente, una persona servicial la cual se manejó muy profesional y cordial a la hora de atenderme

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	41 de 62

- "La licenciada exhibe un excelente servicio, muy amable, atenta y eficiente. Para atender al usuario esta dispone de sus horas extras o fuera de horario. Un servicio excelente y profesional de Seberina Novas."
- "Seberina Novas: Muy agradecido de su servicio muy amable y eficiente. Una excelente servidora pública."
- "Me sentí muy a gusto con las atenciones de la señora Novas, excelente servicio. Continúe así. Felicidades"
- "Nota: La analista Seberina Novas Vargas posee excelente atenciones y amabilidad para el desempeño de sus funciones. Además, cuenta con los conocimientos de lugar. 10 de 10"
- "Seberina Novas, es una servidora capaz, con un trato humano excelente, me sentí muy agradado con su atención hacia mi persona! ¡Que Dios la bendiga siempre!"
- "Seberina Novas Vargas. Muy buena asistencia, y agradecido por la labor que desempeña con calidad, profesionalidad y muy buenas relaciones humanas."
- "La servidora que me brindó el servicio fue la Lcda. Seberina Novas y su servicio, actitud y aptitud me parecieron muy buenas y otros excelentes; esta servidora prestigia a la institución que sirve, y en futuro ascensos pudiera ser considerada su hoja de servicio.
- Comentario: ¡Felicitaciones para toda la CCRD por el arduo trabajo realizado en este año! De igual manera resaltamos el esfuerzo y esmero de la señora Seberina Novas, quien se desempeña como servidora pública y ha recibido nuestro expediente. Continúe aportando desde sus funciones a nuestro país. Gracias.

Cualquier versión impresa "No autorizada" de esta información documentada, se considera "No controlada". El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 <p>CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA</p>	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	42 de 62

- “Si, con relación a mi oficial Seberina Novas. Es muy atenta y servicial, tiene dominio de su trabajo y quiero resaltar que trabaja sin horas y con gran compromiso, la Cámara de Cuentas apoya al declarante en hacer su declaración, observaciones y seguimiento para poder realizar una adecuada declaración.
- Muy agradecida del trato brindado desde comunicación por cuenta de correo electrónico, al llegar y salir de la institución y sobre todo el recibido por quien me atendió, asistió, Seberina Novas, excelente profesional y con un trato exquisito, con mucha amabilidad, cortesía, muy finas atenciones.”
- “Seberina Novas. Excelente servicio de atención al proactiva y busca las soluciones para la satisfacción del servicio.”
- “El servicio fue muy afable, seguimiento y colaboración. La analista Seberina Novas tuvo un trato muy profesional. Excelente servicio público.”
- “Yo, declaro que he recibido un trato afable, con mucha profesionalidad de parte de la joven Seberina Novas. La cual ha demostrado una gran responsabilidad en su trabajo. Felicito a la institución por tener servidores como ella.”
- “Super complacido y satisfecho con el servicio brindado por la analista Seberina Novas, orientación y soporte para efficientizar y hacer más rápido el proceso " Excelentísimo servicio de su parte "
- “Seberina Novas es Excelente, una colaboradora espectacular.”
- “Cuando llegué a las instalaciones de la Cámara de Cuentas, me sorprendí por las atenciones desde el militar y joven en la puerta,

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	43 de 62

recepción y la analista. Mucha amabilidad, disposición y profesionalidad. El trato lo defino como exquisito; buen humor y rostros alegre. la impresión que siempre he tenido de las instituciones gubernamentales es la poca cooperación y el mal humor de los empleados. la verdad es que quede muy impresionada. en el área de analistas se siente un ambiente agradable, ameno y profesional. Gracias Seberina Novas. Gracias Cámara de Cuenta. Gracias."

- **DJP (26) Comentarios positivos a Mario Hernández**

- "Mario Hernández: un servidor muy eficiente con una excelente calidad de servicio."
- "Me atendió Mario Hernández y quede muy satisfecho con su servicio."
- "Mario Hernández. Estoy muy agradecido por el servicio brindado muchas gracias."
- "Muy satisfecho con el servicio brindado por el señor Mario Hernández"
- "Mario Hernández: excelente ser humano, muy atento y servicial, me trato con mucha altura, respeto, bastante conocimiento en el área."
- "Mario Hernández nos atendió manera excelente, muy preciso y con excelentes expresiones de lo que debió hacer. Estoy más que satisfecho con su servicio. Excelente".
- "Mario Hernández, le doy un 10-10 condiciones que posee por lo que deben de subirlo de puesto y que gane mejor: paciencia, amabilidad, dispuesto a resolver cualquier inconveniente sin desesperarse, respetuoso y amable. Dios lo bendiga"
- "Me asistió Mario Hernández, las atenciones fueron excelentes."
- "Me atendió el señor Mario Hernández, muy buen servicio."

Cualquier versión impresa "No autorizada" de esta información documentada, se considera "No controlada". El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	44 de 62

- “Atendida por Mario Hernández. Usuaria completamente complacida, muy capaz, audaz, brillante y sobre todo, a pesar del eficiente servicio con alta rapidez.”
- “Sr. Mario Hernández. El mejor analista. ¡Buen servicio!”
- “Mario Hernández me atendió; excelente servidor, me siento muy satisfecha por su atención y servicio.”
- “Nota: Fui atendida por Mario Hernández quien me ofreció un trato cordial afable y de total colaboración situaciones presentadas. Mantuvo la paciencia todo el tiempo y la disposición de resolver un pequeño inconveniente que por su empeño se pudo resolver. La califico con 100%.”
- “Muy satisfecho con el servicio brindado por Mario Hernández, una persona muy amena y capacitada; y contento de que se haya implementado el sistema de validación por correo, antes de venir a la Cámara”
- “Me siento muy satisfecha con la atención recibida por parte de Mario Hernández”
- “Yo Genao Severino, fui recibido por Mario Hernández el cual me sentí muy satisfecho por su atención, eficiencia y buen trato, además un analista muy puntual, un alta grado de identificación con las cosas en tiempo oportuno.”
- “Nota: atendido por Mario Hernández, nos ayudó mucho su atención vía plataforma, al momento de la entrega no hubo error, tiene un buen desenvolvimiento de los temas relacionado a la declaración.” ¡Excelente servicio!

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	45 de 62

- “Me atendió el sr. Mario Hernández el cual me dio un excelente servicio, muy capacitado.”
- “Me siento muy agradecido, es buena persona Mario Hernández.”
- “Nota: El representante Mario Hernández cumplió con los lineamientos del proceso su amabilidad y respeto en el servicio por lo que me siento muy complacido con el mismo.”
- “Fui atendido por el joven Mario Hernández, que por su amabilidad y buen conversador conocí que es mi compueblano, no obstante, me aplico su profesionalidad sin que esto fuera en lo muy personal.”
- “Cabe destacar la atención del señor Mario Hernández con las disposiciones y rapidez sobre todo las relaciones humanas expresadas a la hora de brindar sus servicios, una persona preparada para representar la institución en cualquier lugar del mundo, por mi parte complacida con el servicio brindado y en tiempo récord.”
- “Me recibió Lic. Mario Hernández. Buen servidor público.”
- “Excelente trabajo del señor Mario Hernández, muy profesional y amable para atenderme. Muchas gracias.”
- “Me atendió Mario Hernández.”
- “Excelente el servicio por el colaborador de la Cámara de Cuentas, Mario Hernández, el tiempo de respuesta fue maravilloso, trato afable, un trabajador entusiasta. 10/10.”
- **DJP/C (18) Comentarios positivos a Fraidelis Montero**
 - “Fraidelis Montero Sanchez. Muy satisfecha con el servicio muy responsable, atenta, diligente.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	46 de 62

- “Muy satisfecha con la atención recibida de la joven Fraidelis Montero 100% de 10 y feliz de las mejoras implementadas al nuevo sistema de Declaración Jurada de Patrimonio.”
- “Fraidelis Montero Sanchez. Muy eficiente, capaz, amable, muy atenta a sus funciones, responsable, con personas como ella se hace patria. Muy buen servicio a los Usuarios, me siento muy satisfecho por el buen trato brindado en esta tan prestigiosa institución, de ella y todos los empleados.”
- “Me encanto el trato, la amabilidad y sobre todo la empatía de quien me atendió. Fraidelis Montero. Recibí un trato super especial, una mujer amable, empática y con un sentido del humor. Fue integra, empleada como ella en esta Cámara de Cuentas y que nos incentiva a seguir haciéndolo como corresponde. Sin desperdicio la joven Fraidelis Montero.”
- “Me siento muy satisfecho con la analista que me asistió, la Lic. Fraidelis Montero; la cual demostró compromiso institucional y capacidad en todos los procesos llevados a cabo en todo el desarrollo de mi declaración de cierre. Reflejando: excelente atención al usuario, capacidad, tolerancia, respeto, capacidad de respuesta rápida, comunicación permanente, manejo positivo de la ética profesional.”
- “La licenciada Fraidelis Montero, me atendió con mucha profesionalidad y respeto, me siento satisfecho por su servicio.”
- “Felicitación por un excelente servicio a la señorita Fraidelis.”
- “Excelente servicio de parte Fraidelis Montero Sanchez.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	47 de 62

- “Me sentí muy bien por el buen servicio que me brindo Fraidelis Montero. Muchas Gracias.”
- “Excelente, encantada del servicio brindado. Estoy agradecida del servicio y las atenciones brindadas por el personal. - en especial la de mi servidora que me toco por segunda vez (Fraidelis)es excelente, tiene la mejor atención al servicio y está disponible al 100% para colaborar con vocación de servicio.”
- “Excelente persona, muy amable, servicial, atenta y responsable, Fraidelis Montero Sanchez, grandiosa analista.”
- “Estoy muy agradecido con el servicio brindado por la joven que me atendió que es la de nombre Fraidelis Montero S. Mi recomendación es que la tomen en cuenta siempre ya que es una persona preparada para brindar un servicio de calidad. Personas como ella es que las instituciones necesitan, para que los ciudadanos se sientan conforme con lo que buscan. Por último, estoy muy complacido con el servicio que recibí de ella. Espero que todo el personal sea igual que ella.”
- “La joven que me atendió fue muy amable, con una buena personalidad y atenta a responder las inquietudes lo cual me sentí muy satisfecha con el servicio brindado. Además, puedo destacar que desde que uno pisa la institución todo el personal tiene un buen trato, por lo cual felicito la buena elección del personal que poseen. Fraidelis Montero; fue la joven que me atendió.”
- “Gracias de verdad Fraidelis. Quedé muy complacido por tu atención. Por fin me resolvieron. Gracias”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	48 de 62

- “Atendido por Fraidelis Montero Sanchez, buenas atenciones, diligente y muy buen trato al usuario.”
- “Excelentes atenciones, Fraidelis Montero es excelente profesional atenciones, destreza, profesionalidad. Mis felicitaciones.”
- “Me atendió Fraidelis Montero Sanchez, una persona muy activa y atenta, sabe entender a los ciudadanos brindando un servicio excelente, basado en la calidad de la realidad del ciudadano, haciendo que el usuario tenga un confort agradable, desarrollando una ayuda que no tiene precio, pudiendo el ciudadano salir lo más claro posible a su realidad, de poder crear su declaración jurada, sin márgenes de errores gracias a la orientación y ayuda brindada por la servidora pública Fraidelis, dándole las gracias, por todo el apoyo brindado, muchas gracias y muchas felicidades por su atención.”

“La atención de la servidora Fraidelis Montero es excelente porque ella trata a todos los clientes de una forma muy correcta y se preocupa como si fuera ella que está en esa situación y además ayuda al máximo, es más trata en su hora de almuerzo sigue atendiendo a las personas, de verdad que con 10 personas como ella el país se mantiene a flote.”

• **DJP (9) Comentarios positivos a Marina de Jesús Marte**

- “La Señora que me brindo el servicio la señora Marina de Jesús nos atendió muy bien y nos sentimos muy satisfechas de su trato recibido.”
- “Marina de Jesús Marte, excelente analista, gestiono de manera eficaz mi Declaración Jurada analizando y verificando cada aspecto con ojo crítico y muy profesional. Valoro su Amabilidad, respeto y disponibilidad.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	49 de 62

- “Reconocer el trabajo, la dedicación y servicio de la Licda. Marina de Jesús Marte, esta realiza una encomiable y digna de reconocer.”
- “Marina de Jesús, Excelente trabajo, muy servicial y justa.”
- “Marina de Jesús Marte, cambió mi forma analítica de la percepción que tenía hacia el equipo de Cámara de Cuentas en General, Resumen: Excelente Servicio. 100%.”
- “La analista que me atendió, Licda. Marina de Jesús Marte, mostro un gran conocimiento de la materia respondió todas mis inquietudes y sobre todo me trato con mucha gentileza y amabilidad.”
- “Marina de Jesús Marte, es una analista conocedora de su trabajo. Y con un trato afable respetuoso. Excelente representante de la CCRD.”
- “La asistencia recibida por la servidora Marina de Jesús Marte fue de entera satisfacción, su entrega y asistencia desde el inicio del proceso fue sumamente importante para poder culminar el proceso sin errores y con completa claridad. Un trato amable y comprometida con acompañamiento desde el inicio, hizo que todo el proceso fuese satisfactorio y exitoso... ¡Muchas Gracias!”
- “Lic. Marina de Jesús Marte: Analista muy apasionada en su trabajo. Muy amable y con un alto conocimiento del área La Lcda. De Jesús Marte en sus explicaciones y orientaciones es muy concreta y usa un lenguaje llano que hace fácil la interacción entre ella, como analista, y el usuario.”
- **DJP (9) Comentarios positivos a Katherine Belén**
 - “Me atendió Katherine Belén, excelente”
 - “Fui atendido por Katherine Belén una joven muy eficiente y da buen servicio.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	50 de 62

- “Colaboradores como Katherine brindan un gran y favorable experiencia de servicio.”
- “Servicio excelente de Katherine Belén en el proceso.”
- “Seguir con la calidad del servicio y atención. Atendido por Katherine Belén.”
- “Katherine Belén Peña, posee los conocimientos de leyes para su cargo. Posee buen desenvolvimiento en sus funciones.”
- “Katherine Belén, tuvo un trato muy cortes y demostró en todo momento su capacidad y conocimiento.”
- “¡Katherine Belén.!100/100 buen trato y servicio, muy amable, preparada y maneja los temas.”
- “Me atendió Katherine Belén, a mi juicio una extraordinaria empleada, la cual felicito con su persona y amabilidad que el proceso va muy efectivo.”
- **DJP (8) Comentarios positivos a Yira Henríquez:**
 - “. La Sra. Yira Henríquez nos dio gran servicio finas atenciones extraordinario trato.”
 - “Declaro haber recibido de Yira Henríquez. Un trato satisfecho y excelente.es eficiente y cortés. Mis felicitaciones a la CCRD.”
 - “Me atendió Yira Henríquez, una dama con un amplio conocimiento en el área y la misma presta un excelente servicio.”
 - “Yira Henríquez, es una persona muy amable, muy servicial en su trabajo fue de gran ayuda, para poder realizar la declaración, brinda un servicio muy bueno y excelente, trabaja como servidora pública. Muy excelente servicio.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	51 de 62

- “El servicio y atenciones recibidas fueron excelente, tiempo, consultas Y recepción de los documentos, muy amable y clara en sus informaciones y requerimientos. Agradecida de la señora Yira Henríquez.”
- “El servicio y la atención recibida por parte de la analista Yira Henríquez fue excepcional. Una persona educada, amable, y servicial. 100% satisfecha como usuaria.”
- “Excelente trato recibido por todo el personal, en especial de la Sra. Yira Henríquez, que fue la persona que de manera directa nos atendió, demostrando capacidad y el buen trato, y buen manejo de la base legal.”
- “Me atendió Yira Henríquez, la oficial tiene un excelente servicio y las mejores atenciones. Ella es muy atenta y dispuesta a buscar soluciones. Muchas gracias.”
- **DJP (6) Comentarios positivos a Alexandra Chevalier:**
 - “Nota: Hemos recibido una asistencia sumamente humana y respetuosa y sobre todo muy eficiente de la Lcda. Alexandra Chevalier, la cual nos permite valorar todo el apoyo y eficiencia de una profesional de mucho valor.”
 - “Alexandra Chevalier, muy buena, muy amable.”
 - “Nota: Excelente trato recibido a mi persona por la joven Alexandra Chevalier Pérez. Ojalá todos los empleados tuvieran el mismo comportamiento y trato en todo los que asisten a esta institución.”
 - "Alexandra Chevalier Pérez. Nota: Excelente atención más satisfecha de lo que esperaba"

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	52 de 62

- “Gracias para Alexandra Chevalier y Johanna por su ayuda y seguimiento en el proceso, de nuestra parte estamos muy satisfechos con su trabajo.”
- “Me brindo servicio la Sra. Alexandra. Excelente, muy capacitada y sobre todo muy humana 100% “
- **DJP (5) Comentarios positivos a Silverina Severino Rosario:**
 - " Silverina, mucha empatía, excelente, muy profesional.”
 - “Quien me atendió la señora Silverina fue excelentemente, amable y profesional Gracias muy complacido.”
 - “Silverina Severino Rosario la cual cuenta con un trato excelente y una increíble calidad humana 10/10.”
 - “Silverina Severino Rosario, excelente.”
 - “Silverina Severino Rosario, gracias, muy buena atenciones y servicio.”
- **DJP (3) Comentarios positivos a Chichí Rivera:**
 - “Como está, lo veo perfecto, me atendió Chichi Rivera.”
 - “Chichi Rivera muy amable.”
 - “Chichi Rivera y Fraidelis Montero brindan un servicio.”
- **DJP (2) Comentarios positivos a Loida Díaz:**
 - “Lcda. Diaz fue muy amable, excelente servicio prestado.”
 - “Loida Díaz Excelente trabajo, muy clara, muy paciente.”
- **DJP (1) Comentarios positivos a Wilfredo Rodriguez:**
 - “Wilfrido Rodriguez. Gracias por sus servicios.”
- **DJP (1) Comentarios positivos a Guarionex Florimon:**
 - “Guarionex Florimon. El servicio fue muy satisfactorio y de nivel profesional.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	53 de 62

- **DJP (1) Comentarios positivos a Martín Suero:**
 - “Muy buen trato porte del servidor Martín.”
- **DJP (43) Comentarios positivos a equipos:**
 - “Nota: Recibí atenciones directas de las jóvenes Alexandra Yira, muy serviciales y sobre todo me brindaron una atención personalizada y efectiva.”
 - “Satisfecho 100% con los servicios brindados por los analistas Fraidelis Montero y Carlos Espertin, amables, capacitados y con buenas relaciones humanas.”
 - “En mi ocasión particular fui atendido por las señoras Seberina y Miguelina, quienes me dieron un trato personalizado con carácter humano ofreciendo toda las atenciones que amerita los procesos acumulados del día.”
 - “Excelente servicio! Alexandra Chevalier, Mario Hernández.”
 - “Braudilia Frías, Fraidelis Montero Sanchez. Con toda sinceridad puedo expresar que la atención en la Cámara de Cuentas de la Republica Dominicana recibido por mi persona por parte de las representantes Braudilia Frías y Fraidelis Montero Sanchez puedo decir es muy especial, las felicitamos por su gran preparación académica y profesional, como servidoras público, gracias de verdad. Por lo que les deseo mucha salud, larga vida, siempre estaré a sus órdenes.”
 - "Carmen Miguelina Guiliani, Katherine Josefina Belén Peña, Silverina Severino Rosario. Las tres me asistieron."
 - “Nos atendió Chichi Rivera y la joven Fraidelis Montero. Gracias”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	54 de 62

- “Muy buen servicio, deben aumentar sueldo a todos los empleados CCRD, Chichi Rivera, Lidia, Alexandra.”
- “Puedo afirmar que estoy muy agradecida por el trato brindado por los colaboradores Fraidelis, Rafael y Braudilia, excelente servicio y trato humano. Muchas Gracias.”
- “Fraidelis Montero Sanchez, Braudilia Frías. Excelente servicio y manejo de la información.”
- “Braudilia Frías, Fraidelis Montero son dos excelentes ser humano con una atención única. Con mucho cariño, con muchos deseos de cooperación, con mucha paciencia. Gracias por tocarme como estructura, que Dios Bendiga siempre y sigan tratando a las personas como lo hacen.”
- “Nota: Pocas instituciones tienen un personal tan preparado para desempeñar sus funciones. Felicidades. Excelente la Plataforma. Las Chicas: Fraidelis Montero, Seberina Novas, Braudilia Frías, Valentina Mercedes. Gracias.”
- “Excelente servicio del señor Guarionex Florimón y la señora Valentina Mercedes. Excelente trabajo y muy buena atención.”
- “Me atendieron los señores Guarionex Florimon y valentina Mercedes. Recibí un trato excelente muy profesional, con mucha ética y respeto.”
- “Un servicio magnifico - ofrecido por Katherine Belén y por Valentina Mercedes.”
- "Lidia Díaz y Mario. Me sentí muy complacida por su servicio, es una excelente profesional. Agradezco que me asistiera."

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	55 de 62

- “Marina de Jesús, Valentina Mercedes, Angela Rosario. A ustedes tres (3) gracias, espero que el Estado dominicano tenga más mujeres como ustedes dedicadas, pasión, responsabilidad y sobre todo integridad.”
- “Debo reconocer que fui muy bien atendido por dos personas con una gran eficiencia y eficacia. Fui dos veces y los señores: Jose Dominguez y Fraidelis Montero Sanchez me ayudaron grandemente. Pido a Dios los siga guiando y que ellos puedan mantener ese espíritu de servicio. Dios los bendiga mucho”
- “Sólo cabe destacar la palabra "Excelente" Las analistas S. Novas y Valentina Mercedes, dieron un trato afable, a la altura y con suma rapidez.”
- "Seberina Novas, Carlos Emmanuel Espertin ambos excelentes en sus labores en esta institución. Entrega, dedicación, educación, respeto, pero lo más importante es que ejercen su trabajo con amor."
- "En el día de hoy 27 de agosto del año 2024 he recibido un excelente servicio de los servidores públicos de la Cámara de Cuentas la señora Seberina Novas y Rafael Franco. Son personas capaces de resolver situaciones que se presentan en el área laboran, demuestran trabajo en equipo y disponibilidad al complacer al usuario. Yo OMG solicito al Encargado de RRHH que tome en cuenta a estos empleados para que sean tomados en cuenta como empleados del mes"
- “Gracias por las atenciones. Buen recibimiento y trato de las señoras Seberina Novas y Valentina Mercedes.”
- "Valentina Mercedes y Seberina Novas. En el proceso de elaboración de la presentación tuve asistencia de las jóvenes antes citadas recibiendo

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	56 de 62

atenciones adecuadas, en tiempo prudente y con amabilidad, he experimentado definitivamente una mejor experiencia que en periodos anteriores. ¡Gracias!"

- “Fui atendida por las licenciadas Seberina Novas y Valentina mercedes. recibí un trato amable, respetuoso y me facilitaron todas las informaciones para poder corregir, la declaración. La empleada que realiza un trabajo excelente y se esfuerza para resolver los problemas que nosotros por la falta de conocimientos cometemos, me siento bastante agradecida con el trato recibido tanto de ellas como del señor Rafael Franco.”
- “Nota: Excelente servicio de Seberina Novas, Fraidelis Montero y Braudilia Frías, (respondiendo inquietudes y recibiendo los documentos) ¡Felicidades! vamos profesionalizando y transparentando. En hora buena.”
- “Me atendió la señora Valentina Mercedes, no tenía ninguna queja, en cuanto al servicio prestado. Igualmente, el señor Rafael Franco, demasiada amabilidad en lo que respecta al servicio.”
- “Felicitaciones para los técnicos Valentina Mercedes y Carlos Espertin, sus atenciones y guía nos han distinguido, haciendo del proceso una experiencia agradable.! Gracias ¡”
- “Mario Hernández: Excelente atención muy atento a la solicitud. Agradecido por la rápida solución de completar mi recepción.”
- “Fui atendido por Valentina Mercedes, Fraidelis Montero y Braudilia Frías. Recibí atenciones insuperables por estas damas antes mencionadas. Agradecimiento eterno de tan finas atenciones.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	57 de 62

- "Me atendieron; la Lcda. Valentina Mercedes y la Lcda. Braudilia Frías con las declaraciones mía y la de mi esposa. Las cuales me dieron un trato super bien ambas fueron muy amable y diligentes. Gracias infinitas. ¡ Dios les bendiga mucho !"
- "Valentina Mercedes, Jennifer Mendoza, Excelente Servicio, 5 estrellas, amables, serviciales."
- "Vienes y Jose Dominguez (el equipo en general) tienen excelente trato.
- Agradezco infinitamente el apoyo y las orientaciones, además del buen manejo de los técnicos que me atendieron los cuales son los siguientes: Wilfrido Rodriguez, Silverina Severino, Katherine Belén, Miguelina Guiliani, Rafael Franco, Valentina Mercedes, Fraidelis Montero, Chichi Rivera, Alexandra Chevalier, Guarionex Florimon, Yohana Diaz. Gracias por su atención."
- "Lcda. Fraidelis Montero Sanchez. Una persona con vocación de servicio, preparada para tratar con personas de cualquier estrato social. Además, tiene buena destreza para trabajar con declaraciones juradas, por el conocimiento que tiene de los requisitos para completarla. La Cámara de Cuentas realizo una buena labor en reclutar y seleccionar empleados idóneos para esta tarea. Lic. Seberina Novas. Una persona dispuesta, sabe gestionar para que los usuarios puedan entender con facilidad lo que necesitan para completar una DJP. amable, cortes, colaboradora."
- "Marina de Jesús Marte y Valentina Mercedes nos atendieron de manera individual. Respecto a Valentina Mercedes sus atenciones y manejo fueron excelente gracias por sus servicios. Con relación a Marina de Jesús

Cualquier versión impresa "No autorizada" de esta información documentada, se considera "No controlada". El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	58 de 62

Marte muy buen manejo de la información siendo muy responsable y eficiente en su trabajo."

- "Marina de Jesús Marte. La señora Marina, cuenta con la suficiente capacidad, entrega y voluntad para realizar un servicio de excelente calidad. Es facilitadora del proceso en cuestión, no pone travas y posibilita tener información pertinente a el momento que corresponde. Amable y entusiasta. Así como todo el personal con quien nos vinculamos en el proceso. Rafael Franco. Asimismo, fue bien dispuesto y colaborador frente a las necesidades que se presentaron en dificultades con temas tecnológicos. También fue muy amable."
- "Muy atentos con el servicio y agilidad en el servicio, espero que continúen así. Mario Hernández Y Carlos Espertin. Gracias por su atención."
- "Los servidores que me atendieron: Mario Hernández y Chichi."
- "Fui atendido por: Braudilia Frías (el domingo 15/09/2024). El técnico que me atendió es: Mario Hernández (un joven excelente)."
- "Recibí un servicio de calidad, cortesía y respeto de la Lcda. Braudilia Frías conjuntamente del Lic. Chichí Rivera, excelentes personas y excelente, ellos representan un valioso recurso humano para la Cámara de Cuentas."
- "Me atendieron: Braudilia Frías Valentina Mercedes. Muy satisfecho con el soporte recibido."
- "Seberina Novas, excelentes atenciones, muy capaz y respetuosa. Rafael Guillen. Excelente servidor, muy diligente, capaz y colaborador."

Cualquier versión impresa "No autorizada" de esta información documentada, se considera "No controlada". El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	59 de 62

- "Nos sentimos muy satisfechos y halagados por el trato dispensado y las atenciones brindadas por parte del personal de la Cámara de Cuentas. En Especial a los empleados: Jose Dominguez, Carlos Espertin, Mario, Valentina Mercedes, Katherine Belén, Vianessa Cabral."
- **DJP (26) Comentarios positivos generales:**
 - "Mi experiencia fue muy agradable Seberina, fue muy entregada para todo, me ayudo para que pudiera hacer muy bien. Con explicación de cada paso una persona muy educada me gustaría que a cada institución que acuda hubiera persona tan preparadas y capaz como ella. Brindando un servicio de calidad calidez un gran ser humano, muchas felicidades para la institución por el gran personal que tiene en esta persona.
 - "Excelente servicio, que bien me siento con todo el equipo de la Cámara de Cuentas en el departamento de declaración jurada. Buen equipo."
 - "Felicitación al equipo, muy eficiente."
 - "La atención recibida por la persona que me asistió; muy buena y de mucha capacidad y preparación para servir al ciudadano en esa institución."
 - "Excelente colaboradora, me atendió super bien."
 - "Felicidades por tener un personal efectivo, preparado, amable. ¡Excelente atención! ¡Gracias!"
 - "Podría decir que mi experiencia en sentido general durante el proceso de mi declaración jurada, en la Cámara de Cuentas ha sido excelente. Con una valoración de un 98%, sólo por la dificultad de comunicarme vía telefónica. Fui atendido por varias personas, durante el proceso y todas

Cualquier versión impresa "No autorizada" de esta información documentada, se considera "No controlada". El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	60 de 62

fueron muy pero muy amables, eficientes y atentos. Agradezco el trato recibido de parte de todo el personal de la CCRD.”

- “El servicio brindado está muy bien, seguir brindando el servicio como lo están haciendo, excelente muy satisfecho.”
- “Tengo a bien informar que el trato de la analista fue excelente que nos ayudó, en cosas que no entendíamos. Felicitamos por la labor que desempeña.”
- “¡Excelente servicio!” **(4)**
- “En cuanto a la representante que me atendió, estuvo muy bien, deseo para que todas las cosas se revisen de una forma agradable para que el servicio público se vaya con una buena percepción.”
- “Excelente servicio y profesionalismo.”
- “El trato fue excelente, muy buena atención, amabilidad y profesionalismo.”
- “Excelente servicio, grandes profesionales. Buena recepción, alto nivel de profesionalidad del analista que me recibió”
- “Debemos reconocer la disposición del personal en ayudar a los funcionarios a resolver los inconvenientes que presentan.”
- “Excelente servicio profesional y mejor trato personalizado.”
- “El trato, la experiencia y manejo, más las relaciones humanas que he podido observar son excelente, de un trato exquisito. Quedé muy agradecido de tanta amabilidad.”
- “Estoy muy satisfecha con sus atenciones, amabilidad y cortesía y sobre todo el trato humano, Gracias.”
- “Excelente servicio, 100%”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
	Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo	Página	61 de 62

- “Mi humilde opinión: si todas las instituciones existieran un personal tan eficiente, amable y capacitado como esta institución, el país fuera más eficiente, me sentí altamente orgulloso de venir a esta institución. Gracias a su personal tan eficiente y amable.”
- “Me siento muy satisfecho con el trato brindado, muy profesional.”
- “Mantener los servicios como están en la actualidad.”
- “Continuar dando un buen servicio.”
- **DJP (1) Comentarios positivos a la encargada:**
 - Excelente team de trabajo, se siente la energía y las buenas vibras que existe para todos en especial a su distinguida encargada. Excelente gestora.”
- **OAI (7) Comentarios positivos:**
 - “Excelente servicio de la Encargada que me atendió, Gracias.” (2) OAI
 - “Servicio de primera, la doctora Marianela Díaz muy capacitada y atención buena.”
 - “Más personal como la doctora Marianela Díaz, excelente trato.” (2)
 - “Excelente servicio de la encargada de Oficina de Acceso a la Información, muy complacida.”
 - “Excelente trato de la señora, Marianela, muy servicial.
 - “Muy servicial la encargada, me imprimió mi Declaración.
- **CS (1) Comentario positivo:**
 - “He recibido una gran satisfacción hoy jueves 22 de agosto 2024 al ver el recibimiento y atención prestada por la Sra. Minerva Evangelista. Gracias”

- **Correspondencia (1) Comentario positivo**

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.

 CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA	DPD-CAL-INF-003		Versión	00
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE CLIENTES EXTERNOS		Fecha creación	07/Ago/2024
			Fecha última revisión	N/A
Unidad organizativa	Dirección de Planificación y Desarrollo		Página	62 de 62

- “Sigán dando buen servicio.”

Cualquier versión impresa “No autorizada” de esta información documentada, se considera “No controlada”. El presente documento es de uso exclusivo de los (as) funcionarios (as) y servidores (as) de la CCRD y no puede ser reproducido, distribuido, archivado o transmitido, en cualquier forma y por cualquier medio, total o parcialmente, sin el previo consentimiento.