



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

*Año del desarrollo agroforestal*

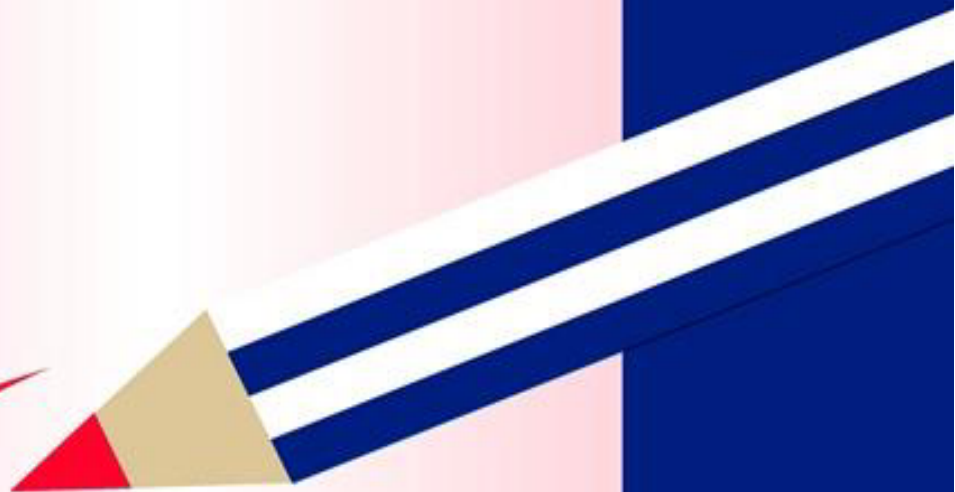
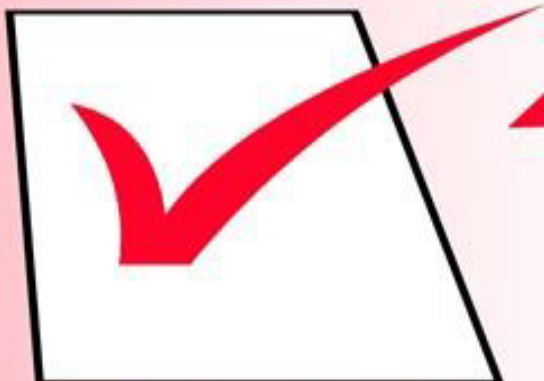
INFORME  
RESULTADOS ENCUESTA

2023

# CALIDAD CLIENTES EXTERNOS

Dirección de Planificación y Desarrollo

Segundo Semestre



## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	4
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	4
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO .	6
3.1 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS.....	6
3.2 EVALUACIÓN POR ÁREA .....	6
❖ DEPARTAMENTO DE CONTROL SOCIAL.....	6
❖ OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	7
❖ OFICINA DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS (OEFPPF) .....	7
❖ SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO .....	8
3.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA IMAGEN DE LA CCRD.....	9
3.3 ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS .....	9
3.4 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO .....	11
3.5 EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS EN FUNCIÓN DE LOS ATRIBUTOS O DIMENSIONES DE LA CALIDAD, PRIMER SEMESTRE 2023 Vs SEGUNDO SEMESTRE 2023 .....	17
3.6 COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LAS ÁREAS, PRIMER SEMESTRE 2023 Vs SEGUNDO SEMESTRE 2023 .....	17
3.7 COMPARATIVA DE LOS ASPECTOS QUE LOS USUARIOS CONSIDERARON IMPORTANTE, EN ESTE SEMESTRE VS SEMESTRE ANTERIOR .....	18
3.8 COMPARATIVA DE ASPECTOS SOBRE LOS QUE, LOS USUARIOS COMUNICARON ALGUNAS OPORTUNIDADES DE MEJORA, EN ESTE SEMESTRE VS SEMESTRE ANTERIOR. ....	18
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	18
4.1 CONCLUSIONES GENERALES: .....	18
4.2 RECOMENDACIONES .....	19

## 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 2023, 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 2023, correspondientes a la evaluación de la calidad en los servicios, para gestionar las acciones tendentes a mejorar el servicio brindado.

## 1. OBJETIVOS

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

## 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

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

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

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

**Tamaño de la muestra:** ciento quince (115), de los cuales catorce (14) corresponden a ciudadanos con solicitudes efectuadas vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); dos (2), con denuncias entregadas a través del Departamento de Control Social, ochenta y siete (87), con declaraciones juradas entregadas a través de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos y doce (12) 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 2023.

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

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

Tabla n.º 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.º 2

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

Tabla n.º 3

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

#### 3.1 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

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

Atributos/Dimensiones de la Calidad	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 Satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	104	8	0	0	3	0	115
Accesibilidad a la institución	82	24	4	0	4	1	115
Puntualidad	91	17	1	0	3	2	114
Atención a las quejas y reclamos	100	11	0	0	3	1	115
Calidad de la comunicación e información	88	19	2	1	3	1	114
Satisfacción de las expectativas	93	18	0	1	2	1	115

Tabla n.º 4

En la tabla n.º 4 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados conforme a los atributos o dimensiones de calidad definidos. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 97.39 % en trato respetuoso, el 96.52 % en la atención a las quejas y reclamos, 94.74 % la puntualidad con que fue atendido, 93.86 % en el atributo de la calidad de la comunicación e información, y el 92.17 % en el atributo la accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 96.52 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

#### 3.2 EVALUACIÓN POR ÁREA

##### ❖ DEPARTAMENTO DE CONTROL SOCIAL

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

Tabla n.º 5

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

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

#### ❖ OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Atributos/Dimensiones de la Calidad	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 Satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	13	1	0	0	0	0	14
Accesibilidad a la institución	11	3	0	0	0	0	14
Puntualidad	12	2	0	0	0	0	14
Atención a las quejas y reclamos	13	1	0	0	0	0	14
Calidad de la comunicación e información	12	1	0	0	0	1	14
Satisfacción de las expectativas	13	1	0	0	0	0	14

Tabla n.º 6

En la tabla n.º 6 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la Oficina de Acceso a la Información. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en los atributos de: trato respetuoso y en la atención a las quejas y reclamos; la puntualidad y, la accesibilidad a la institución y, el 92.86 % en la calidad de la comunicación e información.

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

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

Satisfacción de las expectativas	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 Satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	83	1	0	0	3	0	87
Accesibilidad a la institución	66	14	3	1	3	0	87
Puntualidad	75	7	0	0	3	2	87
Atención a las quejas y reclamos	82	2	0	0	3	0	87
Calidad de la comunicación e información	72	11	1	1	2	0	87
Satisfacción de las expectativas	76	8	0	1	2	0	87

Tabla n.º 7

En la tabla n.º 7 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la OEFPPF. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 96.55 en el atributo trato respetuoso, y, la atención a las quejas y reclamos, el 95.40 % en la calidad de la comunicación e información, el 94.25 % en los atributos de la puntualidad y, el 91.95 % en la accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 96.55 % 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	6	6	0	0	0	0	12
Accesibilidad a la institución	3	7	1	0	0	1	12
Puntualidad	4	8	0	0	0	0	12
Atención a las quejas y reclamos	3	8	0	0	0	1	12
Calidad de la comunicación e información	3	7	1	0	0	1	12
Satisfacción de las expectativas.	3	8	1	0	0	0	12

Tabla n.º 8

En la tabla n.º 8 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la Sección de Correspondencia y Archivo. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en los atributos de: trato respetuoso y en la puntualidad, 91.67 % en la atención a las quejas y reclamos. En ese mismo orden, el 83.33 en los atributos de la calidad de la comunicación e información y en la accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 91.67 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.



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

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

¿Cómo percibe usted la imagen de la CCRD, después de recibido el servicio solicitado?		
Grado de satisfacción	Cantidad	%
Muy satisfecho	91	79%
Satisfecho	18	16%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	1%
Insatisfecho	1	1%
Muy insatisfecho	3	3%
No respuesta	1	1%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Tabla n.º 9

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

En la tabla n.º 10 se muestra que, de los ciento quince (115) ciudadanos encuestados, veintiséis (26) comunicaron los aspectos que consideran importantes para que la CCRD priorice, a fin de brindar un buen servicio. De estos, un 19.2 % entiende que se debe priorizar aspectos relacionados con la infraestructura tecnológica, un 11.5 % transparencia. En ese mismo orden, en igual proporción equivalente a un 7.7 % consideran importante: la atención, la coordinación interinstitucional, contar con más personal y asuntos normativos. Además, en igual proporción equivalente a un 3.8 % consideran importante: la accesibilidad, la eficiencia, el tiempo de espera, justicia, la simplificación de proceso, profesionalidad y el sistema eléctrico.

Es propicio mencionar que el 11.5 % fue observaciones positivas.

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	%
Infraestructura tecnológica	5	19.2%
Transparencia	3	11.5%
La atención	2	7.7%
Coordinación interinstitucional	2	7.7%
Mas personal	2	7.7%
Normativa	2	7.7%
Accesibilidad	1	3.8%
Eficiencia	1	3.8%
El tiempo de espera	1	3.8%
Justicia	1	3.8%
La simplificación de proceso	1	3.8%
Profesionalidad	1	3.8%
El sistema eléctrico	1	3.8%
Otras (observaciones positivas)	3	11.5%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Tabla n.º 10

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

### **1- Aspectos a priorizar**

- “Simplificar el proceso de Declaración Jurada.” **(DJP)**
- “Mejorar la plataforma y debe tener más personal.” **(DJP)**
- “Calidad en atención al usuario.” **(DJP)**
- “Ei tiempo de espera.” **(DJP)**
- “Diseñar unas guías de orientación sobre los distintos procesos para facilitarlos.” **(DJP)**
- “Se necesita más personal.” **(2 veces) (DJP)**
- “La transparencia, la eficiencia y la atención al ciudadano.” **(DJP)**
- “Acercamiento con las instituciones vinculadas para obtener los productos a presentar con mayor agilidad” **(DJP)**
- “Transparencia, justicia y confianza.” **(DJP)**
- “Que la Cámara de Cuentas se comunique con las entidades bancarias para los requerimientos de documentos.” **(DJP)**
- “Mejorar el sistema electrónico de declaración jurada.” **(DJP)**
- “Profesionalidad y transparencia” **(DJP)**
- “El proceso sea virtual.” **(DJP)**
- “Mejorar la señal telefónica dentro de sus instalaciones.” **(DJP)**
- “Poner notas en la plataforma de todos los documentos que son requeridos.” **(DJP)**
- “Sistema de red que sea más rápido” **(DJP)**
- “Favor Mejorar los sistemas informática” **(2 veces) (DJP)**
- “Seguir reclutando personal capaz” **(OAI)**

### **2. Observaciones Positivas**

- “El personal es muy amable y dispuesto a atender cualquier necesidad.” **(DJP)**
- “Entiendo que hasta ahora los servicios son excelentes, nada que mejorar.” **(DJP)**
- “En mi caso en particular no tengo ninguna queja, porque me han brindado un servicio excelente.” **(DJP)**
- “Seguir con el buen servicio.” **(OAI)**

### 3.4 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO

La tabla n.º 11 muestra que, de los ciento quince (115) ciudadanos encuestados, ochenta (80) emitieron sus comentarios en este acápite. Un 7.5 % sugirió mejoras relacionadas con la infraestructura tecnológica. En ese mismo orden, igual proporción equivalente a un 1.3 % sugirió mejoras relacionadas con: coordinación interinstitucional, la atención, la fiscalización oportuna, facilidad acceso, la normativa y proceso.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO		
Sugerencias	Cantidad de sugerencias	%
Mejorar la infraestructura tecnológica	6	7.5%
Atención	1	1.3%
Coordinación interinstitucional	1	1.3%
Estandarización	1	1.3%
Facilidad acceso	1	1.3%
Normativa	1	1.3%
Proceso	1	1.3%
Fiscalización oportuna	1	1.3%
Otras (observaciones positivas)	67	83.8%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Tabla n.º 11

Cabe mencionar que el 83.8 % correspondió a observaciones positivas.

#### Las sugerencias y observaciones recogidas son:

##### 1- Oportunidades de Mejoras

- “Hay que mejorar el instructivo de llenado DJP. Es necesario buscar que los bancos estandaricen las certificaciones” **DJP**
- “Sería interesante que la Cámara de Cuenta defina modelos de tipo de evidencia para soportar los ítems solicitados. Permitir que los documentos que se adjuntan puedan ser validados de forma virtual antes de cerrar las declaraciones de una forma interactiva con la analista.” **DJP**
- “Que pueda hacerse todo digitalmente”
- El sistema tecnológico si debe ser mejorado, hacerlo más friendly, que dé menos errores, que se bloquee menos. En ocasiones la plataforma se cae” **(4 veces) DJP**
- “Mejorar las atenciones en la recepción, las actitudes y miradas de las recepcionistas.” **DJP**
- “Luego de la institución tener una avería, que tenían que llegar tarde para darnos el servicio como nos merecemos.” **DJP**

- “En la página web debe haber un desplegable con toda la información requerida de los anexos solicitados por la Cámara de Cuentas para evitar desinformación al momento de la entrega.” **DJP**
- “Mejora de la web institucional para poder realizar el llenado de la declaración jurada.” **DJP**
- “En este aspecto debo decir que cae en el espectro de lo ambiguo o parcialmente ambiguo. Ustedes me sirvieron muy correctamente lo que tenían; pero pensé que habían auditorías más recientes del H.G.Calventi.” **OAI**

## **2. Observaciones Positivas**

- “La señora Marianela Díaz me trató como un rey ya se iba y me atendió. Muy servicial y amable, un reconocimiento a su trabajo me entregó todo muy organizado, Gracias.” **OAI**
- “La directora Marianela Díaz es muy amable, me imprimió la declaración jurada de patrimonio que requería, aunque estaba fuera de horario porque llegué tarde. Muy atenta. Felicidades por tener gente como ella atendiendo a las personas.” **OAI**
- “Muy atenta me dieron la información para mi tesis” **OAI**
- “Muy buen servicio” **OAI**
- “Excelente.” **OAI**
- “Muy satisfecha con el servicio que me brindó la encargada, estuvimos conversando de todo lo que hace su departamento y la entidad, feliz de ser atendido por funcionario como ella.” **OAI**
- “La señora Marianela, me trató muy bien y me explicó lo que se trabaja en la Cámara de Cuentas y me entregó informaciones. Gracias” **OAI**
- “El servicio de la institución en sentido general es excelente. El personal puede calificarse en las cualidades del más alto nivel, en especial de la colaboradora Braudilia Frías como muestras destacadas de humanización, cortesía, empatía con el cliente, inigualable ser humano en su capacidad de trabajo y de atención, en interés de buscar soluciones frente desconocimientos en la interpretación de las documentaciones. altamente satisfecha con sus servicios.” **DJP**
- “Fui atendido por la Sra. Braudilia Frías, quien en todo momento estuvo dándome las explicaciones y guía para cumplir con todo lo requerido en mi proceso de actualización de declaración jurada de patrimonio, con amabilidad y mucha paciencia, me orientó en todo momento.” **DJP**
- “El personal es muy amable y dispuesto a atender cualquier necesidad.” **DJP**
- “Braudilia Frías es una empleada amable, considerada, respetuosa y muy profesional en las labores que desempeña.” **DJP**
- “La señora Braudilia Frías es una persona sumamente entregada al servicio y su trabajo, mostrándose así ágil y segura de su trabajo a la hora de resolver los problemas que se les presente. Gracias por su buen servicio.” **DJP**
- “Recibimos los servicios de la Lic. Braudilia Frías, un excelente ser humano, con una muy buena calidad de servicio y muy clara en sus aclaraciones. La

Dra. Mabel J. y yo, Gisel D., en calidad de su asistente estamos muy agradecidos por sus atenciones, super dispuesta a recibir llamadas, como para ayudarnos a finalizar la declaración jurada de patrimonio.” **DJP**

- “Fui atendida por Valentina Mercedes y realmente quedé muy satisfecha con el servicio brindado, la asesoría brindada y la atención durante el proceso.” **DJP**
- “Braudilia Frías, estuve muy satisfecha y conforme con el servicio percibido. La servidora muestra interés en colaborar y ofrecer soluciones en el marco de lo reglamentado, siempre respetando los procedimientos establecidos. Además, por lo que pude apreciar tiene experticia y conocimiento pleno en su área de desempeño. Los demás colaboradores acuden a ella para despejar sus dudas, lo que entiendo también la hace buena compañera y capaz para trabajar en equipo.” **DJP**
- “Excelente servicio brindado por la servidora Valentina Mercedes. Con amabilidad, competencia, disponibilidad. Los mejores Gracias.” **(3 veces) DJP**
- “Braudilia Frías, excelente servidora, colaboradora comprometida con su trabajo quien le mostro una actitud positiva y comprensiva paciencia, amable y alta capacidad para tratar con uno como usuario desconocedor de procedimientos que no son habilidades para uno como ciudadano. muy conforme con el trato recibido. gracias.” **DJP**
- “Braudilia Frías es muy atenta y servicial. Una profesional con vocación de servicio. Me sentí bastante complacida con las atenciones y todo el soporte brindado.” **DJP**
- “Nos sentimos satisfecho con el servicio brindado por la Sra. Valentina Mercedes quien nos ayudó a realizar todo nuestro procedimiento, excelente calidad y servicio. Que Dios les bendiga hoy, mañana y siempre.” **DJP**  
“La señora Braudilia Frías, fue la primera que me atendió. Recuro humano de alta calidad pues mantuvo los estándares técnicos de requerimiento de rigor de una declaración jurada, y a su vez tuvo la cortesía de enviarme oportunamente las informaciones oportunamente sobre cada paso al tiempo que me brindo un tanto oportuno y decente como a cualquier ciudadano.” **DJP**  
“No tengo palabras para expresar mi agradecimiento para la asistencia ofrecida por la Licda. Marina de Jesús, así como la calidad de la atención y empatía mostrado por Fraidelis y Valentina. Recibí un servicio excelente y estoy feliz por cumplir finalmente con la ley de declaración jurada de patrimonio. Mil gracias.” **DJP**  
“La servidora, Valentina Mercedes ofrece un trato amable y cordial a los clientes, mostrando así eficiencia y calidad en el servicio prestado. Felicidades.” **DJP**
- “Excelente servicio.” **(2 veces) DJP**

“Expreso mis felicitaciones y agradecimiento al analista que me asistió, Ramón Ricardo de la Cruz, por las buenas atenciones, trato y transmisión de conocimiento durante el proceso de registro de las declaraciones.” **DJP**

“El personal de Declaraciones Juradas es muy profesional con mucha pericia en su área, son humildes y amables. Además, tienen mucha vocación de servicio, especial atención a Valentina, Fraidelis y Seberina, quienes fueron atentas y profesionales. Dios las siga bendiciendo.” **DJP**

- “Recibí una excelente atención y vocación de servicio de Valentina Mercedes, quien me oriento y ayudó a concluir mi declaración jurada.” **(2 veces) DJP**

“Fui atendido por Valentina Mercedes quien me brinda un excelente servicio esperando que todo servidor público brinde ese mismo servicio que esa joven brinda al momento de atender a una persona, mucha disciplina y muy dedicada a su trabajo.” **DJP**

“Comentario sobre la analista que brinda el servicio, es una persona muy asequible, domina el tema y te lo explica de una forma comprensible y detallada, amable, muy cortés. Te deja entender cuán importante es hacer tu declaración para la tranquilidad del declarante. La analista fue Marina de Jesús.” **DJP**

“Durante todo el proceso fui atendida por la servidora Braudilia Frías, quien, con respeto y amabilidad, realizó un trabajo eminentemente profesional e institucional. Es una servidora de dominio total de sus responsabilidades y de grandes competencias laborales satisfecho de haber sido asistido por la Srta. Frías.” **DJP**

“En sentido general me sorprendió para bien la calidad y la eficiencia del personal, en especial la Sra. Braudilia. Se toman muy en serio la revisión. Pero la calidad del servidor de Braudilia hace olvidar los errores del sistema, su trabajo enaltece a la institución.” **DJP**

“Excelente trabajo de las colaboradoras Valentina Mercedes, Marina de Jesús, y Braudilia Frías.” **DJP**

- “Excelente servicio, en especial la servidora que me dio asistencia. Braudilia Frías” **(2 veces) DJP**

“Valentina Mercedes: es una persona muy capacitada y gentil con los servidores.” **DJP**

“Felicitaciones por la solidez de nuestra Cámara de Cuentas.” **DJP**

“Braudilia Frías, excelente analista sin queja alguna con buena capacidad de análisis, muy buen servicio al cliente y respeto a los demás.” **DJP**

“Satisfecho con el servicio recibido por lo respetuoso y profesional con que ha sido desarrollado el proceso. Este se caracteriza por la forma transparente y escudriñadora con que se valida cada información del proceso de declaración jurada de bienes. el personal que realiza el trabajo es excelente y lo hace con mucha madurez y respeto.” **DJP**

- “Excelente servicio por parte de las jóvenes Marina de Jesús M. y Seberina Novas, muchas gracias.” **(2 veces) DJP**

“Braudilia Frías, fue la persona que nos atendió y nos dio excelente trato y una gran ayuda, para lograr completar el proceso requerido para la declaración jurada, muy amable, preparada y capacitada, felicidades.” **DJP**

“La señora Frías me ha brindado un trato y un servicio excelente, es una persona muy amable, la cual estuvo siempre dispuesta a solucionar pequeños errores cometidos por mi persona en la declaración para que estuviera perfecta. Decir, además, que es una excelente servidora pública y muy dispuesta.” **DJP**

“La analista de nombre Marina de Jesús tiene buen manejo en el trabajo que realiza brinda excelentes atenciones al cliente y según pude notar en el área existe un buen ambiente laboral entre todos los servidores del entorno.” **DJP**

“Un trato muy especial, una excelente servidora pública la Licda. Valentina Mercedes Mora.” **DJP**

“Braudilia Frías fue la servidora que me atendió y me ofrece un excelente servicio, amable, responsable y con alto conocimiento de su trabajo, solo son algunas de sus cualidades. Muchas gracias. Seberina Novas: excelente persona muy atenta y servicial, siempre pendiente. gracias por todo.” **DJP**

“Las jóvenes Seberina y Valentina, tienen excelentes relaciones humanas, buen servicio al cliente, empatía, honestidad y sobre todo valores.” **DJP**

“Fraidelis: una joven estrella, muy profesional, talentosa, idónea para su función dentro de la institución. Seberina: muy atenta, asiste muy bien a los usuarios, me siento muy bien con su trato al recibir sus servicios. Valentina: colaboradora, amable, atenta, dispuesta a ayudar a sus compañeras para que sus actividades fluyan. Braudilia: al igual que Valentina, también se muestra dispuesta a colaborar con sus compañeras.” **DJP**

“Fraidelis " excelente " Gracias Mil.” **(2 veces) DJP**

“Tengo una experiencia muy satisfecha por las colaboradoras Fraidelis Montero y Seberina Novas desde mi solicitud por la vía telefónica hasta recibir la documentación.” **DJP**

“Fraidelis Montero, quiero darle las gracias por ser usted quien me atendió, y a la vez unirle en un dolor, por la pérdida del sr, compañero que falleció, lo poco que vi de él sé que fue un buen amigo y compañero de oficina, sé que todo pasa. ¡Gracias por ser tan gentil! Dios la bendiga mucho!” **DJP**

“La señora Marina es muy amable y sus explicaciones son claras, para facilitar el servicio brindado. Muy conforme con sus atenciones.” **DJP**

“Muy complacida por la Sra. Fraidelis Montero, tiene un buen servicio al ciudadano. Esperando que continúe así.” **DJP**

- “Excelente trabajo y colaboración en equipo sobre todo Fraidelis y Seberina muy amables, empática, sonriente, profesional y atentas. Gracias.” **(2 veces) DJP**

“Maria de Jesús, fue mi asesora y me dio un trato excelente. Siempre dispuesta, me atendió varias veces por vía telefónica y nunca sentí que molestaba. Al momento de depositar también me dio un muy buen trato. Muy satisfecha con su atención.” **DJP**

“Persona que me asistió: Maria de Jesús tipo de servicio: entrega y evolución de DJP propia totalmente satisfecha con el servicio requerido, la servidora que me asistió es una excelente profesional.” **DJP**

“Compromiso y responsabilidad podrían ser valores que modele un buen empleado, sin embargo, en Valentina Mercedes, no solo encontramos estos, ella brinda capacidad de servicio, amabilidad, respeto, cordialidad y una atención personalizada que solo un ser humano tocado por la bondad del señor Jesús puede dar, felicito la institución por adoptar empleados como ella que dignifican la función pública y nos hace a nosotros los usuarios merecedores de un servicio de calidad. Enhorabuena.” **DJP**

“La analista que me recibió fue Marina de Jesús, su servicio fue de mucha calidad, tiene las habilidades y competencias necesarias para el puesto y eso se refleja en su forma de atender el usuario Marina es empática, servicial, educada, maneja un tono de voz educado y tiene buen uso del lenguaje además de escuchar activamente lo que se le pregunta. Ojalá todas las instituciones públicas contar con colaboradores de la talla de Marina.” **DJP**

“A quien pueda interesar: Los servidores públicos, estamos para servir, es muy grato que cuando vamos con un servidor a una institución pública recibamos lo que vamos a buscar. En esta ocasión en la Cámara de Cuentas me atendió la Licda. Marina de Jesús Marte, la cual considero, como una profesional capacitada, inteligente e íntegra es la página no me alcanzaría para describir sus atributos, quedando muy agradecido por tan finas atenciones, y pidiendo a Dios por el bienestar de esta servidora pública. Gracias.” **DJP**

“Fraidelis Montero: me encanto el servicio brindado por la colaboradora, muy educada, dispuesta, con vocación de servicio, gentil, respetuosa una persona con características positivas para trabajar en una institución pública. Desde mi experiencia del servicio brindado por la joven puedo destacar que un gran capital humano que debe ser valorado por la institución.” **DJP**

“Como siempre muy complacida con la señorita Fraidelis Montero, muy servicial y atenta y sabe muy bien hacer su trabajo.” **DJP**

“En lo concerniente al departamento de declaraciones juradas, en los últimos 3 años lo he visitado algunas 10 veces y en todo momento su personal demuestra su profesionalidad y amabilidad, en especial la última analista que me asistió la Licda. Marina de Jesús Marte, quien fue siempre muy diligente, amable, comprensiva y educada. Además, fue muy profesional asesorándome durante todo el proceso. excelente ser humano, Dios la siga bendiciendo a ella y a todo el departamento.” **DJP**

“Marina de Jesús Marte, la colaboradora es muy atenta y amable, el servicio brindado es excelente, la misma es capacitada y atenta en todo momento. Se muestra dispuesta a colaborar, La misma es excelente profesional y ser humano empático.” **DJP**

“Licda. Marina de Jesús, fue mi analista, la cual posee un alto nivel de atención al ciudadano y muy amable dispuesta a atender las solicitudes requeridas por el depositante a lo que le agradecemos sus atenciones. Gracias.” **DJP**



### 3.5 EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS EN FUNCIÓN DE LOS ATRIBUTOS O DIMENSIONES DE LA CALIDAD, PRIMER SEMESTRE 2023 Vs SEGUNDO SEMESTRE 2023

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

<b>COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LA CCRD EN LAS DIMENSIONES O ATRIBUTOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO A CLIENTE EXTERNO PRIMER SEMESTRE 2023 Vs. SEGUNDO SEMESTRE 2023</b>			
<b>Atributos/Dimensiones de la Calidad</b>	<b>Primer semestre 2023</b>	<b>Segundo semestre 2023</b>	<b>Diferencia</b>
Trato respetuoso	98.31%	97.39%	-0.91%
Accesibilidad a la institución	91.53%	92.17%	0.65%
Puntualidad	92.98%	94.74%	1.75%
Atención a las quejas y reclamos	96.61%	96.52%	-0.09%
Calidad de la comunicación e información	93.10%	93.86%	0.76%
Satisfacción de las expectativas	98.31%	96.52%	-1.78%

Tabla n.º 12

### 3.6 COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LAS ÁREAS, PRIMER SEMESTRE 2023 Vs SEGUNDO SEMESTRE 2023

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

<b>COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LA VALORACIÓN GENERAL PRIMER SEMESTRE 2023 Vs. SEGUNDO SEMESTRE 2023</b>			
<b>Valoración general</b>	<b>Primer semestre 2023</b>	<b>Segundo semestre 2023</b>	<b>Diferencia</b>
Cámara de Cuentas de la República Dominicana	95.14%	95.20%	0.06%
Departamento de Control Social	100.00%	100.00%	0.00%
Oficina de Acceso a Información	98.96%	98.81%	-0.15%
Oficina de Evaluación y Fiscalización de Patrimonio de Funcionarios Públicos	92.59%	95.21%	2.62%
Sección de Correspondencia	94.44%	91.67%	-2.78%

Tabla n.º 13

### **3.7 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 2023, como en el segundo semestre 2023, es imperante destacar que: con relación a infraestructura tecnológica, en el semestre anterior apareció una vez (1) vez y en este semestre cinco (5) veces, la accesibilidad en el semestre anterior apareció dos (2) veces y en este semestre una (1) vez, en relación al tiempo de espera/oportunidad en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre por igual, .

### **3.8 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 2023, como en el segundo semestre 2023, es importante destacar que: con relación a la infraestructura tecnológica, en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre seis (6) veces.

## **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 CONCLUSIONES GENERALES:**

- El 95.2 % de los(as) usuarios(as) están satisfechos (as) con los servicios de la Cámara de Cuentas. Esta valoración equivale a una calificación de servicio excelente.
- La Oficina de Acceso a la Información logró una valoración de 98.8 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- El Departamento de Control Social obtuvo 100.0 %. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Oficina de Evaluación y Fiscalización de Patrimonio de los Funcionarios Públicos logró una valoración de un 95.2 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Sección de Correspondencia y Archivo logró una valoración de 91.7 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- El trato respetuoso y la satisfacción de las expectativas fueron los atributos mejor valorados por los participantes, con un 97.4 %, calificado como excelente.

- La accesibilidad a la institución fue el atributo menos valorado por los participantes, con un 92.2 %, calificada como excelente.
- El 94.8 % está satisfecho con la imagen percibida de la actual CCRD.

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Valorar los aspectos que, para los ciudadanos, son importantes priorizar para brindar un buen servicio.
- 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.
- Finalmente, continuar con el monitoreo constante de los servicios de las diferentes áreas de atención a ciudadanos, para mantener un proceso activo de mejora continua que garantice la satisfacción.

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