



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

Año del desarrollo agroforestal

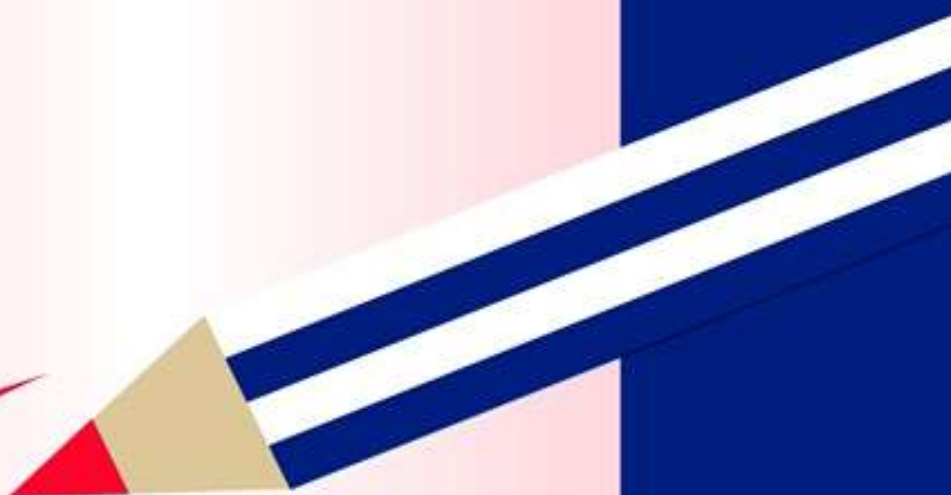
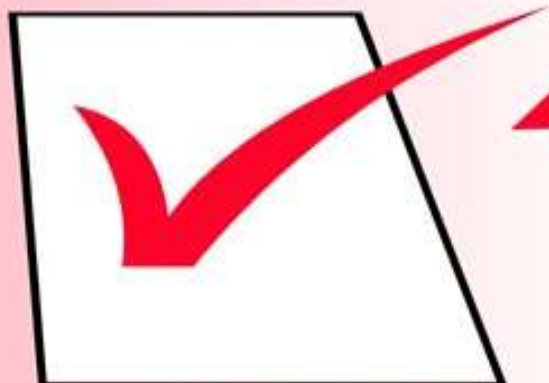
**INFORME
RESULTADOS ENCUESTA**

2023

**CALIDAD
CLIENTES
EXTERNOS**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Primer 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.....	8
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	10
3.5 EVOLUCIÓN DE LOS RESULTADOS EN FUNCIÓN DE LOS ATRIBUTOS O DIMENSIONES DE LA CALIDAD, SEGUNDO SEMESTRE 2022 Vs PRIMER SEMESTRE 2023	12
3.6 COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LAS ÁREAS, SEGUNDO SEMESTRE 2022 Vs PRIMER SEMESTRE 2023	12
3.7 COMPARATIVA DE LOS ASPECTOS QUE LOS USUARIOS CONSIDERARON IMPORTANTE, EN ESTE SEMESTRE VS SEMESTRE ANTERIOR	13
3.8 COMPARATIVA DE ASPECTOS SOBRE LOS QUE, LOS USUARIOS COMUNICARON ALGUNAS OPORTUNIDADES DE MEJORA, EN ESTE SEMESTRE VS SEMESTRE ANTERIOR.	13
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	13
4.1 CONCLUSIONES GENERALES:	13
4.2 RECOMENDACIONES.....	14

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, julio - diciembre 2022, se remitieron a la alta gerencia y a los incumbentes de las áreas responsables de los servicios prestados para tomar en consideración las oportunidades de mejoras identificadas en su momento.

A continuación, presentamos los resultados del primer 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: cincuenta y nueve (59), de los cuales dieciséis (16) corresponden a ciudadanos con solicitudes efectuadas vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); cuatro (4), con denuncias entregadas a través del Departamento de Control Social veintisiete (27), 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: primer 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
Total preguntas	20

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	49	9	0	0	1	0	59
Accesibilidad a la institución	45	9	1	1	1	2	59
Puntualidad	41	12	1	1	1	1	57
Atención a las quejas y reclamos	48	9	0	0	1	1	59
Calidad de la comunicación e información	45	9	1	0	1	2	58
Satisfacción de las expectativas	49	9	0	0	1	0	59

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 98.31 % en trato respetuoso, el 96.61 % en la atención a las quejas y reclamos, 93.10 % en el atributo de la calidad de la comunicación e información, 92.98 % la puntualidad con que fue atendido y el 91.53 % en el atributo la accesibilidad a la institución,

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 98.31 % 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	4	0	0	0	0	0	4
Accesibilidad a la institución	4	0	0	0	0	0	4
Puntualidad	4	0	0	0	0	0	4
Atención a las quejas y reclamos	4	0	0	0	0	0	4
Calidad de la comunicación e información	4	0	0	0	0	0	4
Satisfacción de las expectativas	4	0	0	0	0	0	4

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	15	1	0	0	0	0	16
Accesibilidad a la institución	14	1	0	0	0	1	16
Puntualidad	14	2	0	0	0	0	16
Atención a las quejas y reclamos	13	3	0	0	0	0	16
Calidad de la comunicación e información	14	2	0	0	0	0	16
Satisfacción de las expectativas	15	1	0	0	0	0	16

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 calidad de la comunicación e información y, el 93.75 % en la accesibilidad a la institución.

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 (OEFPPF)

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	24	2	0	0	1	0	27
Accesibilidad a la institución	19	5	1	1	0	1	27
Puntualidad	20	5	0	0	1	1	27
Atención a las quejas y reclamos	23	2	0	0	1	1	27
Calidad de la comunicación e información	21	3	1	0	1	1	27
Satisfacción de las expectativas	23	3	0	0	1	0	27

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 96.30 en el atributo trato respetuoso, el 92.59 % en los atributos de la puntualidad y, la atención a las quejas y reclamos, el 88.89 % en la accesibilidad a la institución y, la calidad de la comunicación e información.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 96.30 % 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	7	5	0	0	0	0	12
Accesibilidad a la institución	7	3	1	0	0	1	12
Puntualidad	6	5	0	1	0	0	12
Atención a las quejas y reclamos	8	4	0	0	0	0	12
Calidad de la comunicación e información	7	4	0	0	0	1	12
Satisfacción de las expectativas.	7	5	0	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 atención a las quejas y reclamos; el 91.67 en la puntualidad y en la calidad de la comunicación e información y, el 83.33 % en la accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 100 % 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	48	81%
Satisfecho	9	15%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	2%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	1	2%
No respuesta	0	0%
Total	59	100%

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 cincuenta y nueve (59) ciudadanos encuestados, once (11) comunicaron los aspectos que consideran importantes para que la CCRD priorice, a fin de brindar un buen servicio. De estos, un 18.2 % entiende que se debe priorizar aspectos relacionados con la accesibilidad. En ese mismo orden, en igual proporción equivalente a un 9.1 % consideran importante: agilizar la fiscalización, infraestructura tecnológica, tiempo de respuesta/oportunidad, trabajar en equipo y facilidad al cliente.

Es propicio mencionar que el 36.4 % 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	%
Accesibilidad	2	18.2%
Agilizar la fiscalización	1	9.1%
Tiempo de respuesta/oportunidad	1	9.1%
Trabajar en equipo	1	9.1%
Facilidad al cliente	1	9.1%
Infraestructura tecnológica	1	9.1%
Otras (observaciones positivas)	4	36.4%
TOTAL	11	100%

Tabla n.º 10

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

1- Aspectos a priorizar

- “Optimizar página de internet: se cae con frecuencia” (DJP)
- “Debe procurar acceso directo a informaciones del servidor público, en las distintas instituciones públicas” (DJP)
- “Facilidad al cliente” (DJP)
- “Trabajar en equipo para responder al usuario” (DJP)
- “Respuesta oportuna” (DJP)
- “Poner un pase directo a correspondencia y agilizar los expedientes de corrupción” (Correspondencia)

2. Observaciones Positivas

- “Los aspectos que ya implementó: la recepción y acompañamiento, es impecable” **(DJP)**
- “Muy satisfecha con el servicio brindado de parte de los colaboradores” **(Correspondencia)**
- “Hasta el momento todo marcha de manera organizada” **(Correspondencia)**
- “Hasta ahora todo bien” **(Correspondencia)**

3.4 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO

La tabla n.º 11 muestra que, de los cincuenta y nueve (59) ciudadanos encuestados, veintiséis (26) emitieron sus comentarios en este acápite. Un 4 % sugirió mejoras relacionadas con la infraestructura tecnológica.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO		
Sugerencias	Cantidad de sugerencias	%
Mejorar la infraestructura tecnológica	1	4%
Otras (observaciones positivas)	26	96%
TOTAL	27	100%

Tabla n.º 11

Cabe mencionar que el 96 % correspondió a observaciones positivas.

Las sugerencias y observaciones recogidas son:

1- Oportunidades de Mejoras

- “Mejorar la plataforma” **DJP**

2. Observaciones Positivas

- “Seguir dando un buen servicio. La oficina es muy buen” **OAI**
- “Excelente servicio brindado por el personal de Oficina a la Libre Información” (2 veces) **OAI**
- “Buen servicio de la señora Marianela Díaz, muy buena” (2 veces) **OAI**
- “Muy excelente la señora Gertrudis Castillo” **OAI**
- “Excelente la Encargada” **OAI**
- “Siempre han sido muy satisfactorios los servicios brindados por la señora Belky Guzmán y todo el personal, siempre servicial, siempre atento y pendiente a todo lo que uno necesita, Muchas gracias” **DJP**
- “Un agradecimiento profundo a todos en la institución sobre todo a las señoras Braudilia B. Frías y Belkis Guzman por su gran ayuda, eternamente agradecida” **DJP**
- “La licenciada Braudilia Frías fue muy amable y eficiente y pudo solucionar mis inquietudes.” **DJP**

- “Aprecio la forma atenta y diligente de la Sra. Braudilia Frías en la presentación de mi declaración jurada.” **DJP**
- “La Señora Braudilia Frías, es una excelente profesional de trato y disposición de servicio agradezco su amabilidad.” (2 veces) **DJP**
- “Braudilia Frías, es una persona con gran calidad humana y brinda un excelente servicio. Muchas gracias” **DJP**
- “Quiero expresar un gran reconocimiento a la Lcda. Braudilia Frías por sus atenciones. La calidez y la calidad estuvieron presentes en todo el proceso. Felicitaciones” **DJP**
- “Muy buenas atenciones recibidas de la Lcda. Braudilia Frías. Muchas Gracias” **DJP**
- “Braudilia Frías, el trato recibido en la recepción fue excelente y de Braudilia, excelente.” **DJP**
- “Muy agradecida con el trato y la gestión de la Sra. Braudilia Frías. Excelente don de servicio” **DJP**
- “Queremos expresar nuestra gran satisfacción y atenciones de servicios ofrecidos por la Lcda. Braudilia E. Frías Feliz, en todo el proceso de revisión y presentación de la declaración jurada” **DJP**
- “La Lcda. Braudilia Frías, es una excelente persona, trabajadora, decente, respetuosa, con mucha vocación de servicio, me sentí muy satisfecho con el trato y su servicio, ojalá sea altamente recompensada, porque es una extraordinaria servidora.” **DJP**
- “De Braudilia Frías, recibí buen trato, buena comunicación y muy servicial. Todas las dudas o preguntas que hice fueron contestada a conformidad” **DJP**
- “El servicio brindado por la colaboradora Yira Ma. fue excelente, ejemplo de servicio.” (2 veces) **DJP**
- “Excelentes relaciones personal. Yira Manuela Henriquez” **DJP**
- “Bueno el servicio, muy bueno, ya que, desde que entre me atendieron super bien con el parqueo y todo luego adentro fueron muy educados. Me atendieron super rápido me explicaron algunas dudas y tienen buena información ya que todas mis preguntas las respondieron, fueron muy amables. Braudilia Frías” **DJP**
- “La señora Yira Henriquez me dio un trato excelente, buenas relaciones humanas, empatía, respeto y solidaridad. servidores públicos como ella deberían de estar en las instituciones del estado” **DJP**
- “Quiero expresarle que la atención de la señora Braudilia Frías fue extraordinaria, debo decir que su atención en la Cámara de Cuentas debe servir de ejemplo para otros empleados del sector público. Saludarle y felicitarle por su buena gestión al frente de la Cámara de Cuentas, de igual forma pedirles a sus superiores para que sea tomada en cuenta y que pueda ser reconocida como una buena empleada.” **DJP**

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

COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LA CCRD EN LAS DIMENSIONES O ATRIBUTOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO A CLIENTE EXTERNO SEGUNDO SEMESTRE 2022 Vs. PRIMER SEMESTRE 2023			
Atributos/Dimensiones de la Calidad	Segundo semestre 2022	Primer semestre 2023	Diferencia
Trato respetuoso	100.00%	98.31%	-1.69%
Accesibilidad a la institución	95.61%	91.53%	-4.08%
Puntualidad	96.26%	92.98%	-3.28%
Atención a las quejas y reclamos	99.12%	96.61%	-2.51%
Calidad de la comunicación e información	95.45%	93.10%	-2.35%
Satisfacción de las expectativas	98.25%	98.31%	0.06%

Tabla n.º 12

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

COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LA VALORACIÓN GENERAL SEGUNDO SEMESTRE 2022 Vs. PRIMER SEMESTRE 2023			
Valoración general	Segundo semestre 2022	Primer semestre 2023	Diferencia
Cámara de Cuentas de la República Dominicana	97.54%	95.14%	-2.40%
Departamento de Control Social	95.45%	100.00%	4.55%
Oficina de Acceso a Información	97.50%	98.96%	1.46%
Oficina de Evaluación y Fiscalización de Patrimonio de Funcionarios Públicos	97.79%	92.59%	-5.20%
Sección de Correspondencia	N/A	94.44%	N/A

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 segundo semestre 2022, como en el primer semestre 2023, es imperante destacar que: con relación a la fiscalización en el semestre anterior apareció cuatro (4) veces y en este semestre una (1) vez, la accesibilidad en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre por igual, en relación al tiempo de respuesta/oportunidad en el semestre anterior apareció dos (2) veces y en este semestre una (1) vez, y respecto a infraestructura tecnológica, en el semestre anterior apareció dos (2) veces y en este semestre una (1) vez.

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 segundo semestre 2022, como en el primer semestre 2023, es importante destacar que: con relación a la infraestructura tecnológica, en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre por igual.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES GENERALES:

- El 95.14 % 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 98.96 % 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 92.6 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Sección de Correspondencia y Archivo logró una valoración de 94.4 % 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 98.31 %, calificado como excelente.

- La accesibilidad a la institución fue el atributo menos valorado por los participantes, con un 91.53 %, calificada como excelente.
- El 96.6 % está satisfecho con la imagen percibida de la actual CCRD.

4.2 RECOMENDACIONES

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

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