



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

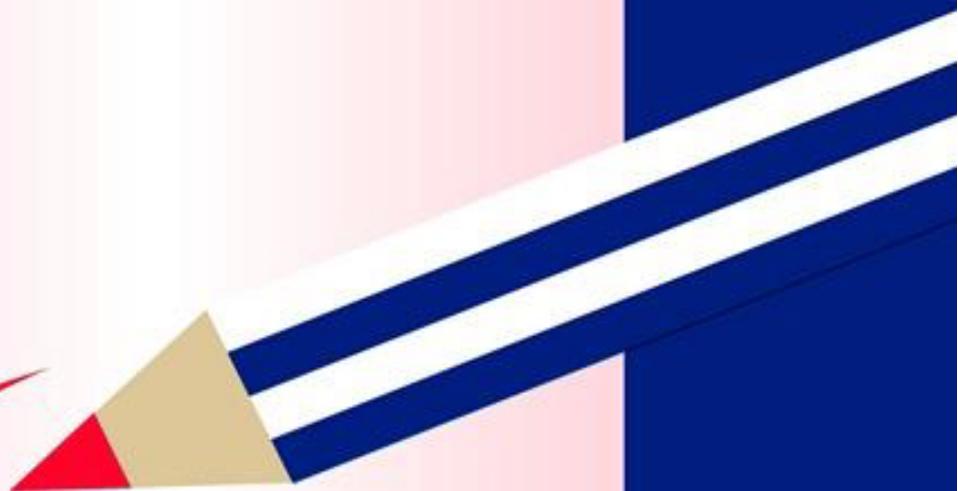
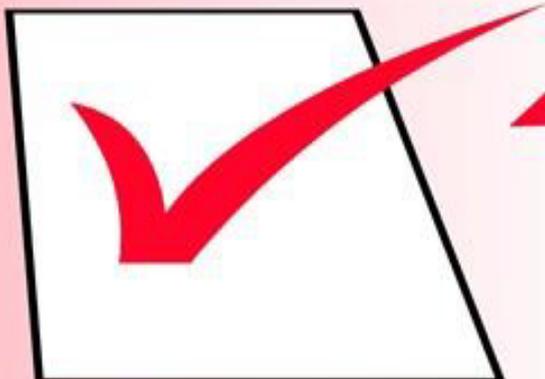
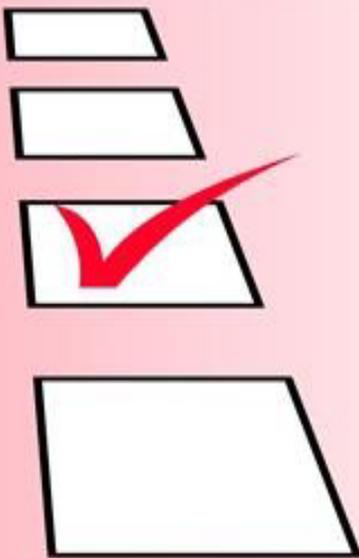
INFORME  
RESULTADOS ENCUESTA

2024

# 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 .....	9
3.3 ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS .....	9
3.4 OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO .....	11
3.5 COMPARATIVA DE LOS ASPECTOS QUE LOS USUARIOS CONSIDERARON IMPORTANTE, EN ESTE SEMESTRE VS SEMESTRE ANTERIOR .....	31
3.8 COMPARATIVA DE ASPECTOS SOBRE LOS QUE, LOS USUARIOS COMUNICARON ALGUNAS OPORTUNIDADES DE MEJORA, EN ESTE SEMESTRE VS SEMESTRE ANTERIOR. ....	31
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	32
4.1 CONCLUSIONES GENERALES:.....	32
4.2 RECOMENDACIONES.....	32

## 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 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 primer semestre 2024, 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:** trescientos catorce (314), de los cuales quince (15) corresponden a ciudadanos con solicitudes efectuadas vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); ocho (8), con denuncias entregadas a través del Departamento de Control Social, doscientos ochenta y tres (283), con declaraciones juradas entregadas a través de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos y ocho (8) 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 2024.

**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.

<b>DISTRIBUCIÓN DE LAS PREGUNTAS PARA CLIENTES INTERNOS</b>	
<b>Atributos/Dimensiones de la Calidad</b>	<b>Cantidad de preguntas</b>
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

<b>NIVELES DE MEDICIÓN UTILIZADOS</b>	
<b>Niveles de medición</b>	<b>Valor = Equivalencia</b>
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni Satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

2

Tabla n.º

<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	
<b>Calificación</b>	<b>Valor</b>
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	293	11	1	0	9	0	314
Accesibilidad a la institución	252	43	4	2	9	4	314
Puntualidad	256	35	3	3	8	4	309
Atención a las quejas y reclamos	285	17	1	1	8	2	314
Calidad de la comunicación e información	253	40	5	2	8	3	311
Satisfacción de las expectativas	270	31	2	3	8	0	314

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 un rango de muy satisfecho y satisfecho resultó el 96.82 % en trato respetuoso, el 96.18 % en la atención a las quejas y reclamos, 94.21 % en el atributo de la calidad de la comunicación e información, 94.17 % la puntualidad con que fue atendido, y el 93.95 % en el atributo la accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 95.86 % 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	8	0	0	0	0	0	8
Accesibilidad a la institución	7	1	0	0	0	0	8
Puntualidad	6	2	0	0	0	0	8
Atención a las quejas y reclamos	8	0	0	0	0	0	8
Calidad de la comunicación e información	7	1	0	0	0	0	8
Satisfacción de las expectativas	7	1	0	0	0	0	8

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 un rango 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	14	1	0	0	0	0	15
Accesibilidad a la institución	12	2	0	0	0	1	15
Puntualidad	13	2	0	0	0	0	15
Atención a las quejas y reclamos	14	1	0	0	0	0	15
Calidad de la comunicación e información	14	1	0	0	0	0	15
Satisfacción de las expectativas	14	1	0	0	0	0	15

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 un rango entre muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en los atributos de: trato respetuoso, en la atención a las quejas y reclamos, la calidad de la comunicación e información y, en la puntualidad. En ese mismo orden, el 93.33 % comunicó estar entre muy satisfecho y satisfecho en el atributo de 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 (OEFPP)

Tabla n.º 7

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	264	9	1	0	9	0	283
Accesibilidad a la institución	229	37	3	2	8	4	283
Puntualidad	235	32	2	3	8	3	283
Atención a las quejas y reclamos	258	13	1	1	8	2	283
Calidad de la comunicación e información	231	36	4	1	8	3	283
Satisfacción de las expectativas	243	28	2	2	8	0	283

En la tabla n.º 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 96.47 % en el atributo trato respetuoso, 95.76 % en la atención a las quejas y reclamos, el 94.35 % en la puntualidad y en la calidad de la comunicación e información y, el 93.99 % en la accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 95.76 % 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	1	0	0	0	0	8
Accesibilidad a la institución	4	3	0	1	0	0	8
Puntualidad	6	1	0	1	0	0	8
Atención a las quejas y reclamos	6	2	0	0	0	0	8
Calidad de la comunicación e información	4	2	0	1	0	1	8
Satisfacción de las expectativas.	6	1	0	1	0	0	8

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 un rango entre muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en los atributos de: trato respetuoso y en la atención a las quejas y reclamos, 87.50 % en la puntualidad y en la accesibilidad a la institución. En ese mismo orden, el 75.0 % en el atributo de la calidad de la comunicación e información.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 87.50 % 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	264	84%
Satisfecho	37	12%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	1%
Insatisfecho	3	1%
Muy insatisfecho	7	2%
No respuesta	1	0%
<b>Total</b>	<b>314</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 trescientos catorce (314) ciudadanos encuestados, treinta y seis (36) comunicaron los aspectos que consideran importantes para que la CCRD priorice, a fin de brindar un buen servicio. De estos, un 16.7 % entiende que se debe priorizar aspectos relacionados con el tiempo de espera, un 13.9 % con la transparencia. En ese mismo orden, en igual proporción equivalente a un 8.3 % consideran importante: la atención, la eficiencia y la simplificación de proceso.

Además, en igual proporción equivalente a un 5.6 % consideran importante: la infraestructura tecnológica y el tiempo de respuesta/oportunidad. Mas detalles en la tabla.

Es propicio mencionar que el 13.9 % 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	%
El tiempo de espera	6	16.7%
Transparencia	5	13.9%
La atención	3	8.3%
Eficiencia	3	8.3%
La simplificación de proceso	3	8.3%
Infraestructura tecnológica	2	5.6%
Tiempo de respuesta/oportunidad	2	5.6%
Coordinación interinstitucional	1	2.8%
Mas personal	1	2.8%
Accesibilidad	1	2.8%
Facilidad al cliente	1	2.8%
Asesoría	1	2.8%
Los servicios electronicos	1	2.8%
Aspectos físico-tangible	1	2.8%
Otras (observaciones positivas)	5	13.9%
<b>TOTAL</b>	<b>36</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

- **DJP (9) Priorizar la transparencia, información, comunicación y asesoría:**
  - “Transparencia, acceso a la información y comunicación con los ciudadanos.” “Transparencia. “Comunicación con los bancos para la adecuación del formato de las cartas.” “Tener información clara y disponible.” “Asesoría”. “La atención, información y asesoramiento”. “Proporcionar al usuario un listado de lo que se requiere para completar una declaración (primera vez)”. “Detallar con claridad los documentos que necesitan para la declaración jurada de patrimonio propia”.” Actualización de las informaciones”
- **DJP (4) Priorizar el tiempo de atención**
  - “Tiempo de Respuestas”. “El tiempo”. “El tiempo de espera para ser atendido es relativo”. “El tiempo de espera”. “Tiempo para los Turnos”.
- **CS/DJP (3) Priorizar la fiscalización:**
  - “Agilizar los auditorías solicitadas” **CS**. “Auditorías a las instituciones que manejan fondos públicos” **CS**. “La declaración jurada, y las auditorías institucional. Buscar soluciones para que el usuario pueda confiar en la CCRD.” **(DJP)**
- **DJP (2) Priorizar la agilización de los procesos**
  - “Agilizar los procesos”. “Solo que necesita ser un poco más rápido en los procesos”
- “Fumigar.” **(DJP)**
- “Accesibilidad de la información.” **(DJP)**
- “Tener las herramientas tecnológicas hábiles (impresoras)” **(DJP)**
- “Los servicios electrónicos.” **(DJP)**
- “Empatía, responsabilidad y acceso.” **(DJP)**
- “Atención y eficacia del proceso.” **(DJP)**
- “Mas personal en fechas especiales.” **(DJP)**
- “Mantener siempre el servicio y la amabilidad al usuario.” **(DJP)**
- “Facilidad al usuario” **(DJP)**
- “La línea online” **(DJP)**
- “Ética, responsabilidad e independencia.” **(DJP)**
- 
- “Tratar su personal super bien siempre” **(Correspondencia)**

### 2. Observaciones Positivas

- “Hasta ahora son perfectos.” **(DJP)**

- “Dan un buen servicio, me siento satisfecho, siempre con la misma una sonrisa.” (DJP)
- “Buenas atenciones, usos adecuados de las palabras, respeto.” (DJP)
- “Colaboradores como Katherine, brindan una gran y favorable experiencia de servicio.” (DJP)
- “Excelente servicio.” (DJP)

### 3.4 OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO

La tabla n.º 11 muestra que, de los trescientos catorce (314) ciudadanos encuestados, doscientos cuarenta y uno (241) emitieron sus comentarios en este acápite. Un 1.2 % sugirió mejoras relacionadas con la infraestructura tecnológica. En ese mismo orden, igual proporción equivalente a un 0.8 % sugirió mejoras relacionadas con: facilidad acceso y la atención. Más detalles en la tabla.

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO		
Sugerencias y observaciones	Cantidad de sugerencias	%
Mejorar la infraestructura tecnológica	3	1.2%
Atención	2	0.8%
Facilidad acceso	2	0.8%
Coordinación interinstitucional	1	0.4%
Estandarización	1	0.4%
Asesoría	1	0.4%
Capacitaciones al personal	1	0.4%
Publicidad institucional	1	0.4%
Servicios online	1	0.4%
Otras (observaciones positivas)	228	94.6%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100%</b>

Tabla n.º 11

Cabe mencionar que el 94.6 % correspondió a observaciones positivas.

**Las sugerencias y observaciones recogidas son:**

**1- Oportunidades de Mejoras**

- **DJP (6) Mejorar aspectos de internet, plataforma, otras facilidades:**
  - “Una sugerencia, mejorar el internet de la unidad”. “Que la plataforma facilite el registro de algunos datos”. “Mejorar y hacer más amigable el formulario virtual a fin de proveer los datos requeridos correctamente.” “Deben mejorar la conectividad: internet, wifi, mejorar las desktops, mejorar la velocidad del programa”. “No tener que venir”. “En lo relativo a las herramientas del sistema y proceso de pautas para la generación y entrega de la información, podría ser más amable/amigable con el contribuyente, a los fines de hacer más práctico y eficiente el proceso”.
- “Especificar en una sola conexión todo lo requerido al funcionario a los fines de evitar contratiempo.” **DJP**
- **DJP (2) Mejorar la comunicación con partes interesadas:**

- “Recomendación: Campaña de inducción post-elecciones para el personal que es seleccionado por el voto popular para evitar retrasos y desinformación”.
- “Dar mayor publicidad al trabajo que realizan en pro de los ciudadanos”
- “Continuar brindando un servicio con el grado de excelencia con el que fui tratado.” **DJP**
- “Seguir en las capacitaciones del personal analista para la mejora continua de la institución, reconocer el logro de cada analista con mejores condiciones salariales. Licda. Valentina Mercedes Mora (atendida), Marina de Jesús y Seberina Novas.” **DJP**
- “Los bienes del declarante y su conyugue, los procesos se imprime mucho papel. Enlazar las instituciones con la CCRD para la información del declarante, implementar un sistema de oficina virtual en el cual el declarante pueda presentar sin tener que imprimir papel, implementar el expediente digital acoger la firma digital.” **DJP**
- “Mantener los empleados buenos.” **OAI**
- “Tener gente servicial como en esta oficina.” **OAI**

## **2. Observaciones Positivas**

- **DJP (25) Comentarios positivos a Fraidelis Montero**
  - “Lic. Fraidelis Montero Sánchez. Es muy atenta y dedicada a sus funciones todo lo que hace es para facilitar las cosas. Tiene paciencia y una linda sonrisa. La recomiendo para el premio al empleado del año y que le suban el salario, los colaboradores buenos se valoran.”
  - “Muy buenas atenciones excelentes. Muchas gracias Lcda. Fraidelis Montero Sánchez”
  - “En cuanto al servicio, fui atendido por Fraidelis Montero Sánchez, quien mostró profesionalidad, comprensión, y mucha paciencia, pero sobre todo mucha empatía y disciplina; por lo cual a título personal la felicito. Me orientó bien, desde el inicio del proceso, y cada vez que llamaba o escribía por correo, obtenía la información u orientación que requería en tiempo récord y con toda la profesionalidad que se le puede pedir a un funcionario público.”
  - “Fraidelis. Joven, atenta, entusiasta, colaboradora, capacitada, vocación de servicio, manejo de su función. Creo que Cámara de Cuentas encontró un buen talento para ejercer esa función.”
  - “Excelente atención recibida de la Licda. Fraidelis Montero, de quien recibí un apoyo y guía de calidad durante todo el proceso, siendo las características más sobresalientes, su amabilidad, conocimiento del proceso y el interés mostrado para que todo quedara bien. ¡Excelente servicio Fraidelis!”

- “La Lcda. Fraidelis Montero ha sido muy amable y eficiente en el servicio prestado y las atenciones brindadas. Es una profesional muy preparada y con un alto sentido de servicio y profesionalidad.”
- “La joven Fraidelis: desde el principio de mi proceso de declaración jurada ha sido una persona muy servicial, amable y muy atenta, la verdad que sin su ayuda me hubiese hecho más largo y difícil mi presentación. Gracias por tu cooperación, atención y su buen servicio. Señores: CCRD. Agradecida por tener personal tan servicial, solidario y con excelente desempeño.”
- “La Lcda. Fraidelis Montero Sánchez es muy diligente, ofrece muy buen servicio, es muy simpática y agradable. Con más empleado como ella estaríamos muy feliz”
- “Fraidelis Montero, analista CCRD. Desde el primer contacto fue amable y profesional, con las informaciones requeridas, además de la asistencia oportuna ante las inquietudes y sus observaciones me ayudaron a completar exitosamente el envío por la plataforma de mi primera DJP. Otro punto que valoro es la atención telefónica al instante, teniendo en cuenta que asistía a otros usuarios; proceso que ayudó a disminuir el tiempo en completar el documento. En fin, muy satisfecho con su profesionalidad y trato afable.”
- “La Señorita Fraidelis Montero, es una excelente servidora pública, sus atenciones son excelentes. Creo que deberían considerarla para otro puesto dentro de la institución.”
- “Fraidelis me brindó excelente servicio muy amable. Excelente persona.”
- “La atención recibida de parte de Fraidelis Montero fue muy profesional. Es muy amable y cariñosa”
- “Fraidelis, excelente atención, muy clara en cualquier explicación solicitada.”
- “Fraidelis Montero es una joven muy profesional, amable explica los requerimientos y pasos para una declaración con mucha claridad. Es una persona muy entusiasta.”
- “Mi experiencia en la CCRD con Fraidelis Montero fue algo excelente, atenta, educada y muy respetuosa. Mas servicio al cliente como ellas.”
- “Fraidelis, un excelente servicio. Ojalá que todos los demás tengan esa amabilidad y ese servicio cinco estrellas que esta distinguida dama tiene.”
- “Fraidelis Montero Sánchez excelente servicio el cliente feliz con la atención recibida”
- “Quiero expresar mi gran satisfacción por la manera y la atención recibida de la analista de nombre Fraidelis Montero y quien describiéndola como: excelente servicio, con amabilidad, cordial, atenta. Todas las descripciones antes mencionadas, les quedan cortas. Primera vez que me siento muy satisfecho con la atención recibida de una servidora pública como la analista Fraidelis Montero. Mis calificaciones

del 1 al 10 le doy 20. Gracias por las atenciones. Nota: Valoren más servidores públicos como la analista Fraidelis Montero, excelente servidora, Atte. Lic. Fco. Santana, Enc. Adm. y Financiero del CCDE.”

- “Fraidelis Montero Sánchez. Muy satisfecha con el servicio muy responsable, atenta y diligente.”
  - “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 Sánchez. Muy eficiente, la capaz, amable, muy atenta a su función, 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.”
  - 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 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 y manejo positivo de la ética profesional.”
  - La licenciada Fraidelis Montero, me atendió con mucha profesionalidad y respeto, me siento satisfecho por su servicio.”
  - “Fraidelis Montero Sánchez. Excelente calidad de servicio, muy empática. En busca de soluciones a nuestras preocupaciones.”
- **DJP (42) Comentarios positivos a Marina de Jesús Marte**
    - “La analista que me asistió es Marina de Jesús, a la cual puedo definir como un servidor público eficiente, responsable, conocedor de las funciones que desempeña y sobre todo, con una inteligencia emocional, que aplica al servicio que presta, la cual recomendamos para desempeñar cualquier función importante dentro de la entidad.”
    - “Marina de Jesús. Trabaja de manera ágil y eficiente en la depuración de los documentos entregados. Explicó con detalle todos los puntos revisados, realizó mejoras al trabajo o documento entregado brindó asistencia y aclaró dudas. Trato respetuoso, amable, cálido.”
    - “Muy satisfecho con el servicio recibido por Marina de Jesús Marte, muy atenta, pendiente en su trabajo, sobre explicar acerca de la declaración jurada, un servicio al cliente excelente, para ser mi primera vez estoy muy satisfecho con el servicio brindado por Marina de Jesús Marte, es una excelente empleada, le doy un 10 de 10, empleada como ella es la

que necesitamos para brindar un servicio especial como el que recibí y me siento feliz por su atención”

- “Fui atendida por la analista Marina de Jesús Marte, una persona con gran empatía, amabilidad, respetuosa, muy dispuesta a servir y al mismo tiempo orienta correctamente al usuario. He percibido una persona con gran potencial, con capacidad y eficiencia que en el futuro promete ocupar puestos de dirección por su manejo excelente y pulcro. ¡Éxitos y bendiciones!”
- “Muy buen servicio prestado y excelente atención. Persona muy atenta al usuario. Tiene capacidad de servicio público. Marina de Jesús Marte.”
- “He recibido muy buen servicio de la Sra., Marina de Jesús, me siento a gusto con su servicio.”
- “Yo Jorge Garcia Lebron, coronel de la policía nacional certifico que he sido atendido por la analista Marina de Jesús Marte, quien es una persona capaz, calificada y con mucha educación al abordar al cliente como lo has demostrado al plasmar lo requerido por el Estado dominicano en cuanto a mi persona.”
- “He de expresar que el trato, así como, el nivel de respeto y comunicación de la analista que proceso mi declaración de patrimonio; Lcda. Marina de Jesús, fue excelente, espero que los demás servidores públicos seamos como ella.”
- “La Lcda. Marina de Jesús Marte, al tiempo de recibir la documentación relativa a la declaración jurada de patrimonio, demostró una gran capacidad y manejo de las informaciones, así como un excelente servicio al usuario, en cuanto a ser amable, clara y específica. Me encuentro muy satisfecha por el servicio recibido, lo que demuestra el compromiso de la Cámara de Cuentas de tener un equipo capacitado y con alto nivel de preparación y sensibilidad humana.”
- “Mi analista de la Cámara de cuentas Marina de Jesús considero que preocupada en cumplir los procedimientos institucionales al momento de completar el formulario. Marina de Jesús es responsable y comprometida con el servicio al cual se encuentra designada para cumplir.”
- “Marina de Jesús Marte: para mí el servicio prestado por la misma fue muy satisfactorio, ya que fue de calidad y acorde a sus funciones. Fue muy atenta y servicial y se puede percibir control y destreza en sus funciones.”
- “Me parece una persona amable, dispuesta a colaborar con las informaciones requeridas, muy capaz, maneja todo a la claridad, explica cada paso a dar para un mejor manejo a las informaciones.”
- “La Lcda. Marina de Jesús, mostró una gran profesionalidad y competencias en el desarrollo de sus funciones, procurando en todo momento el cumplimiento de lo requerido seguir la ley y procurando que

el ciudadano quede satisfecho. Excelente colaboradora tiene esta Cámara de Cuentas.”

- “Todo muy bien, creo que con excepción de la plataforma es una institución de primera. Analista Marina de Jesús.”
- “Marina de Jesús excelente trabajo muy buen servicio.”
- “Me he sentido muy satisfecho con las atenciones y la amabilidad de la Licda. Marina de Jesús Marte, quien fue la persona que recibió mis declaraciones. Se trata, a mí mismo, de una profesional excelente y una amplia capacidad, aprovecho la ocasión para expresar mi agradecimiento a la Licda. De Jesús Marte”
- “Sobre el servicio brindado: He recibido un buen servicio de parte de la señorita Marina de Jesús, la cual me ha dado respuestas oportunas a la hora de yo requerir de sus servicios cuando hice la declaración jurada del señor Hector de Oleo; entiendo que la mencionada analista esta más que preparada para esta función, puesto que la misma siempre me da las respuestas precisas a mis incógnitas. Si por un numero tendría que calificar el servicio sería un 10/10 por el excelente trabajo.”
- “Marina de Jesús Marte. Con mucha amabilidad me recibió y cuenta con mucha capacidad para sus funciones, muy buen desempeño como profesionales.”
- “La analista Marina de Jesús, realizó un trabajo basado en la transparencia que caracteriza a la institución.”
- “La Señora Marina de Jesús Nuñez, es un excelente y delicado ente de servicio, me siento muy agradecido y satisfecho con su servicio.”
- “Marina de Jesús es una gran mujer y servidora pública, con una capacidad brillante en su área de desempeño, esperando que esta institución la tome muy en cuenta en los escalamientos de mando. Esto lo hago por su buen desempeño y vocación de servicio.”
- “Marina de Jesús, Buen servicios brindados, pude percibir que la joven cuenta con los conocimientos necesarios para su cargo. Excelentes atenciones y muy rápidas y acertadas sus respuestas ante mis dudas.”
- Este proceso fue conducido, en su mayor proporción, a través de la vía digital debido a mi permanencia fuera del territorio de la República Dominicana.”
- “Marina de Jesús Marte. Excelente Servicio.”
- “Marina de Jesús fue la analista que me recibió mis documentos, la cual me atendió con mucha amabilidad y conocimiento de la materia. Felicidades por ser una servidora pública que resuelve. Gracias.”
- “Me atendió Marina de Jesús Marte, la que puedo catalogar como una muy eficiente y preocupada por prestar un buen servicio, mostró amabilidad y muy receptiva ante las preguntas que le realice. En ese sentido, le valoro como excelente.”

- “La Analista Marina de Jesús, nos brindó un buen servicio personalizado, con mucha destreza y conocimiento que nos permitió, mediante sus orientaciones, lograr el objetivo.”
- “La Señorita Marina de Jesús Marte fue la persona que me asistió muy satisfactoria con su servicio muy amable y respetuosa atiende a las personas con todo el amor y el respeto que merecen. Muy agradecida por su atención. Gracias.”
- “La analista Marina de Jesús Marte, es quien me asistió, brindando un servicio excelente, de calidad y eficiencia. El manejo técnico de la señorita es suficiente y practico.”
- “Marina de Jesús Marte. Puedo expresar que Marina tiene conocimiento amplio sobre los servicios que me presto con un personal con las atenciones que ella presta, crece.”
- “La Señora que me brindó el servicio la señora Marina de Jesús, nos atendió muy bien y nos sentimos muy satisfechas del 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.”
- “Favor pido una llamada. 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%”
- “Marina de Jesús, excelente trabajo, muy servicial y justa.”
- “Marina de Jesús Marte, es una analista conocedora de su trabajo y con un trato afable y 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 Licda. 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.”
- “Marina de Jesús Marte me asistió, muy buena atención, satisfecha con todas las preguntas que le hice (informaciones), excelente servicio y atención.”
- “Reconocer el trabajo, la dedicación y servicio de la Licda. Marina de Jesús Marte, esta realiza una encomiable y digna de reconocer”
- representantes de la Cámara, Seberina Novas y Marina de Jesús que me acompañaron en el mismo.”
- “Marina de Jesús, muy buen servicio, excelente comunicación y atención.”

- “Felicitar de manera oportuna la institución con la preparación que muestra el personal del área de recepción de declaración jurada. He de indicarle que deben seguir apoyando a sus empleados. Felicito a la Sra. Marina de Jesús por su entrega, preocupación y pasión, para brindar un servicio personalizado no solo a mí. También, la destreza y compañerismo de trabajo. ¡Éxitos!”
- **DJP (41) Comentarios positivos a Valentina Mercedes**
  - “Me sentí muy satisfecho con la presentación del servicio dado por la servidora Valentina Mercedes.”
  - “Fui atendida por la señora Valentina Mercedes Mora, la cual siempre tuvo disponible la orientación y guiarme con la realización de la declaración. Siendo mi primera vez, fue de mucha ayuda, la cual me recibió con mucha amabilidad. Excelente servicio, valoro mucho el trabajo y sobre todo el buen trato a la hora de brindar un servicio con vocación y amor. Espero que otra vez que me toque, sea con ella, muy satisfecha en todo.”
  - “La analista que me atendió fue la Sra. Valentina Mercedes, hago constar que recibí un trato muy cordial y oportuno. Valoro como muy eficiente la realización de su trabajo.”
  - “Me atendió la colaboradora Valentina Mercedes, cabe destacar que sus atenciones tanto a modo digital (correo) como personal, fueron exquisitos. Me sentí muy satisfecha con su trato y sus amables atenciones.”
  - “Valentina Mercedes, excelente en el trato hacia el declarante, con conocimiento amplio de los requerimientos, así como del proceso necesario ¡una colaboradora de calidad!”
  - “Me atendió la Lcda. Valentina M, Mercedes Mora, una colaboradora atenta, servicial, orientada a buscar soluciones a las necesidades de la persona que brinda el servicio. Destacada por sus excelentes competencias en el área y por la amabilidad y el respeto en el trato a los clientes ¡seguir así!”
  - “Valentina Mercedes, excelente servicio público con mucha paciencia y educación he recibido las atenciones y sobre todo, las recomendaciones y pautas para mi proceso de declaración jurada. Excelente servicio, ejemplo para las demás.”
  - “Me atendió la analista Valentina María Mercedes, excelente trato oportuna muy profesional. Todos sus aportes muy claros comprometida con su labor.”
  - “La servidora pública Valentina Mercedes, mostró mucha accesibilidad al momento de prestar su servicio, y sobre todo la disposición de orientar y hacer más efectiva la búsqueda correcta de la información.”
  - “La Sra. Valentina Mercedes, es una persona que me demostró desde el primer día que llegue a la institución, respeto, responsabilidad, amabilidad, interés de ayudar, y sobre todo es una persona muy

preparada y con conocimiento en la materia. A la verdad me voy muy satisfecha con la responsabilidad, respeto, y el gran conocimiento en la materia.”

- “La Sra. Valentina fue la aliada necesaria ante la situación, sumamente atenta, dedicada, y con amplio conocimiento de los procesos, lo que permitió la rápida respuesta a todas sus solicitudes. La recomendaría al 100% por sus amplias capacidades.”
- “La señora Valentina Mercedes resultó ser una guía indispensable para completar la información que es necesaria para cumplir con la obligación de la declaración jurada de bienes. Muy apreciada por su colaboración y asistencia.”
- “Excelentes atenciones, de parte de la Sra. Valentina Mercedes. Le agradezco sus finas y profesionales atenciones.”
- “La Sra. Valentina Mercedes es muy amable y competente, presenta muy buena disposición de servicio.”
- “Me asistió Valentina Mercedes, un servicio extraordinario con amplio conocimiento del trabajo realizado.”
- “Fue una atención excelente tanto en el trato humano, como en el ofrecimiento del servicio, por la Licda. Valentina Mercedes.”
- “Valentina Mercedes. Nos dio un excelente servicio, digno de referencia para cualquier otro tipo de institución sea pública o privada. Muy satisfecho. Gracias.”
- “Valentina Mercedes: Agradecer toda su paciencia y entrega, excelente colaboradora y la disposición de trabajo que tiene. Lluvia de Bendiciones.”
- “Yo Virgilio Cruz, certifico que la Sra. Mercedes, tuvo una atención clara y precisa, me encuentro satisfecho del trato presentado en el momento de la declaración, estoy y me encuentro bien satisfecho de las atenciones presentadas "Gracias" Virgilio Cruz.”
- “Me atendió Valentina Mercedes, la cual se manejó de una forma muy especial, modales extraordinarios la verdad. ¡Muy sorprendente los servicios, la forma adecuada, educada, con una manera que quede muy satisfecha, con deseos de que todos los estamentos del Estado pudieran ser como esta Cámara de Cuentas de RD. Gracias.”
- “Fui atendida por la señora Valentina Mercedes, analista y el servicio ofrecido me pareció excelente.”
- “Valentina Mercedes, excelente trato, recibí un trato excepcional y siempre me guio de la mano en el todo el proceso ¡Muy satisfecho!”
- “Valentina Mercedes fue la Licda. que me atendió, la misma me brindó un excelente servicio, respecto a mi tiempo, me orientó de manera adecuada, fue muy amable, educada y cortés. Todo el servicio estuvo excelente.”

- “Yo Marino Velchy, doy fe y testimonio del buen trato recibido por la colaboradora y analista Valentina Mercedes. Quedé muy satisfecho con la atención prestada.”
- “El personal está altamente capacitado la señora Valentina Mercedes debe ser premiada por la labor que realiza, ojalá le dieran un aumento y unas vacaciones después de terminar el proceso de declaración jurada de las autoridades. Su puntuación es 10 de 10.”
- “Valentina Mercedes, Excelente persona, colaboradora y con las competencias requeridas para la posición. Siempre dispuesta para cualquier orientación. Felicidades.”
- “Valentina María Mercedes Mora. Recibí una atención excelente por parte de la Sra. Mercedes Mora. Su trato fue muy amable, mostrándose diligente, respetuosa y altamente conocedora de los procesos administrativos relacionados con mi presentación de la declaración jurada de patrimonio. Muchas Gracias, trato excelente.”
- “He sido asistido por la analista Valentina Mercedes. En todo momento la señora Mercedes atendió nuestros requerimientos de información con celeridad, claridad y profesionalidad.
- “En el día de hoy en mi entrega de documentos para mi declaración, me recibió la Sra. Valentina. La puedo catalogar como un ángel en la tierra, super amable, educada y preocupada por resolver todos los inconvenientes de esta. Estoy sumamente agradecida del servicio brindado. Dios bendiga el personal de la Cámara de Cuentas, en especial a mi querida Valentina.”
- “Sra. Valentina M. Mora muchas gracias por su diligencia y sus tremendos servicios y relaciones humanas.”
- “Valentina Mercedes muy buena en su trabajo, con mucha preparación, me fue de placer haber trabajado con ella. Victor Cruz, gracias por la información que me ayudaron a resolver los documentos erróneos. Gracias”
- “Fui atendida por la Lcda. Valentina Mercedes la cual me ha brindado un excelente servicio, la verdad es que, es una super servidora pública un carisma amable, atento y muy capaz. Dios les bendiga siempre.”
- “Me atendió la Lcda. Valentina María Mercedes, la cual me ha ofrecido toda la información necesaria en tiempo y lugar, ha sido muy respetuosa y la calidad del servicio ha sido excelente.”
- “Un excelente servicio Valentina Mercedes una excelente analista. Le recomiendo 5 estrellas.”
- “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, quedé satisfecho.”

- “La analista que me atendió, Licda. Marina de Jesús Marte, mostró un gran conocimiento de la materia respondió todas mis inquietudes y sobre todo me trató con mucha gentileza y amabilidad.”
- “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 Licda. Valentina, fue sumamente amable y receptiva a mis inquietudes, los cuales fueron eficientemente respondidos, permitiéndome realizar oportunamente mi declaración de bienes.”
- “Fui Atendida por la Licda. Valentina Mercedes, quien desde que me recibió me brindó el mejor servicio que he recibido en una institución pública”
- “El trato dado por la señora Valentina Mercedes, fue excelentemente bueno.”
- **DJP (25) Comentarios positivos a Braudilia Frías**
  - “Fuimos recibidos y atendidos por la Sra. Braudilia Frías, quien mostró un trato y competencia excepcional, brindando los conocimientos técnicos oportunos y soluciones a las particularidades, lo que hizo que pudiésemos entregar una declaración jurada completa y con todos los requerimientos. Nuestra experiencia, por tanto, fue muy satisfactoria, y sin su colaboración no hubiésemos podido entregarlo.”
  - “La Sra. Braudilia mostró amabilidad en su trato, capacidad y manejo del contenido de su trabajo.”
  - “Me atendió Braudilia Frías, excelente servicio, buen trato, atenta, educada muy profesional y siempre dispuesta a ayudar, muy satisfecho con el servicio y atenciones.”
  - “Excelentes atenciones y servicio brindado por la Licda. Braudilia Frías.”
  - “Excelente la Sra. Braudilia un gran soporte de esta analista.”
  - “Braudilia Frías, una persona dispuesta y muy amable, entregada a sus funciones estuvo pendiente en cada momento del proceso y nos dio un seguimiento y asesoría constante. La puedo definir como una excelente servidora pública.”
  - “Braudilia Frías: con relación a esta persona, es fácil realizar las declaraciones con ella, y es que es muy paciente y posee muchos conocimientos sobre el tema, además de que explica muy bien, lo que hace más fácil la declaración.”
  - “Braudilia Frías una persona agradable y atenta que gracias a la misma pude completar con éxito mi declaración jurada de bienes y cumplir con mi deber como funcionario municipal.”
  - “Braudilia Frías me mostró un fiel ejemplo del servicio al usuario. Se ocupo de todo lo posible para que yo pudiera depositar mi declaración jurada de forma correcta. Ese mismo sentido de servicio lo vi entre las colaboradoras de esta CCRD con los que tuve contacto”

- “Braudilia Frías, Excelente atenciones al usuario, con dedicación y entrega en todo el proceso desde el inicio hasta la culminación de este.”
- “La experiencia ha sido más que satisfactorio, mis dudas han sido respondidas de forma clara y oportuna, siempre con un trato respetuoso, y muy amable. Las atenciones han sido siempre detalladas siempre dando todo su tiempo para responder pacientemente mis reiteradas llamadas y dudas. Creo que, al margen del buen trato recibido por todo el departamento. La Cámara de Cuentas y todas las Instituciones del Estado necesitan servidores públicos como la Lcda. Braudilia Frías, por su dominio de la materia y trato afable, que me devuelve la fe en el servicio público.”
- “La Lcda. Braudilia Frías, es un ser humano de ejemplo a seguir, sobre todo admiradora y con un don de convencimiento increíble, Papa Dios siga dando salud y sabiduría a esa profesional de la Cámara de Cuentas de la RD y sus compañeros de trabajo.”
- “Braudilia Frías, En su persona es una persona con unas relaciones humanas extraordinarias, sin importar el tiempo que nos atendió, nunca tuvo ninguna diferencia, bastante experiencia en su laborar, busca la manera de encontrar la mejor solución a los problemas. Amable con los usuarios, se pudo notar el buen compañerismo al ayudar en todo momento que le solicitaban.”
- “Braudilia Frías, El Sentido Humano o Relaciones Humanas Excelente, persona muy identificada con la institución, sociable, no baja su ritmo de trabajo sin importar las horas laboradas. Su compañerismo es muy bueno con sus compañeros. Su capacidad de ayudar e interpretar las problemáticas que se puedan presentar.”
- “Lcda. Braudilia Frías, muy atenta, generosa y capacitada me soportó la mañana y la tarde del sábado. Excelente servicio, sin queja alguna. Gracias por todo.”
- “Braudilia Frías Feliz, un servicio excelente, muy amable, respetuoso, informaciones claves, una persona 100% competente en mi opinión, un trato muy ameno. ”
- “Braudilia Frías Feliz, muy buena atención buen servicio y bastante amabilidad.”
- “Braudilia Frías, Es una persona muy decente y con unas relaciones humanas excelentes. Luego de una jornada de trabajo con más de 10 declaraciones juradas, nunca bajo su ánimo independientemente de cómo estaba los expedientes. Su conocimiento y el cumplimiento de su responsabilidad siempre fueron puesto en marcha. Muy buenas atenciones en todos los momentos.”
- “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.”
  - “Muy agradecida, excelente, B. Frías. Gracias, bendiciones.”
  - “Excelente servicio y trato por parte de la colaboradora, fui atendida por la Sra. Braudilia Frías, quien me trató con mucho respeto y amabilidad. Me explicó todo el proceso y me ayudó con el mismo. Me siento muy agradecida con ella. Tienen una joya, espero que sepan valorarla como empleada. quedando a la orden para cualquier cosa.”
  - “Empleada: Braudilia Frías. A quien le pueda interesar. Hago constar el excelente servicio realizado por la señora Braudilia Frías al momento de realizar el depósito de la declaración jurada de bienes. Excelentes explicaciones, buenas indicaciones para realizar la declaración jurada. Es paciente, explicativa y tiene manejo de los conocimientos que abordan los temas de la declaración jurada. Excelente servidora, si es por mí, y si así es ella atendiendo a cada persona, es una servidora pública ejemplar que debe ser promovida en su área de trabajo.”
  - “El servicio y trato brindado ha sido muy satisfactorio, al requerir informaciones y asistencia para el llenado satisfactorio de la declaración jurada de patrimonio y de los anexos y requisitos. Fui asistida en todas mis solicitudes de forma tal que, sobrepasaron mis expectativas. Braudilia Frías.”
  - Braudilia Frías, estoy satisfecha con el servicio recibido, la señora Braudilia estuvo atenta a darme seguimiento y orientación en todo momento hasta culminar con mi proceso.”
  - “Braudilia Frías, fue la persona que me atendió, un trato muy afable brindando toda la asistencia, un gran ser humano y muy profesional.”
- **DJP (6) 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 Sr. Carlos Enmanuel E.”
    - “Muy buena atención del Sr. Carlos Enmanuel E.”
    - “Muy satisfecho por los servicios ofrecidos por el Sr. Carlos Espertin. Buen Trabajador.”
    - “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 brindó 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.”

- **DJP (11) Comentarios positivos a Seberina Novas**
  - “La persona que me atendió mostró conocimientos claros y precisos, manejo de la ley, estuvo dispuesta a brindarme las orientaciones necesarias para poder concluir, siempre contestaba a tiempo los correos y fue muy asequible.”
  - “Con relación a la servidora Seberina Novas es una persona muy diligente, además de que tiene mucho conocimiento en cuanto al tema.”
  - “Excelente atención por Seberina Novas, bien atenta. Gracias.”
  - “En cuanto a mi opinión con los servicios solicitados en la Cámara de Cuentas fui atendido por la servidora S. Novas, una joven muy capacitada que cuenta con la habilidad y conocimiento suficientes para brindar un servicio oportuno.”
  - “Muy complacido por las atenciones de la joven Seberina Novas, un excelente servicio.”
  - “Seberina, joven muy atenta, amable y capacitada para realizar cualquier interrogante del tema en relación con la asignación de sus deberes. Excelente servicio recibido.”
  - “Seberina, Muy buen trato, excelente profesional y cortes.”
  - “Deberían tener más personas tan serviciales y productivas. Gracias Seberina Novas por tu excelente servicio público.”
  - “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.” **DJP**
  - “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, lo cual llena todas mis expectativas y nos marchemos contentos con el servicio brindado.”
  - “Seberina me atendió, muy buen servicio, felicitaciones por su trabajo.”
- **DJP (3) Comentarios positivos a Katherine Belén**
  - “Fui atendido por Katherine Belén una joven muy eficiente y da buen servicio.”
  - “Me atendió Katherine Belén, excelente”
  - “Una excelente persona y me dio un servicio de primera, merece ser reconocido por ustedes la Lcda. Katherine Belén, analista de verificación.”
- **DJP (2) Comentarios positivos a Chichí Riverón:**
  - “El Señor Chichí Riverón dio una atención al usuario excelente, recibiendo un buen servicio. Muchas gracias por sus atenciones.”

- “El Señor Chichí Riverón tiene un excelente manejo en su área laboral, buen trato a los usuarios. Merecedor de su reconocimiento.”
- **DJP (4) Comentarios positivos a Wilfredo Rodriguez:**
  - “Concerniente al servicio, todo se realizó debidamente y con un buen servicio y atención. Lic. Wilfredo Rodriguez.”
  - “El Joven Wilfredo Rodriguez tiene buen dominio de los temas tratados. Excelente trato a los usuarios, amable y dedicado”
  - “Wilfrido Rodriguez. Gracias por sus servicios.”
- “La Señora Angela Rosario tiene vocación de servicio, es super amable y excelente persona. Nos dio un excelente trato a todos.”
- “Me atendió Greidy Villafañá excelente servicio.”
- “Yira: excelente atención y aclaración, muy puntuales detalles, buena gestión y disposición.”
- “Victor Cruz Tineo me atendió de una manera amable, respetuosa y con mucha responsabilidad a los requerimientos de esta Cámara de Cuentas agradezco y felicito su trabajo, bendiciones.”
- “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.”
- **DJP (42) Comentarios positivos a equipos:**
  - “Marina de Jesús Matos 10/ 10, Seberina Novas 10 / 10, las atenciones y las orientaciones fueron útiles y didácticas, siempre buscando la comodidad del usuario para cumplir de la mejor forma su deber de declarar, no solo Marina de Jesús es una profesional muy competente, es una estrella de servidora. Las interacciones telefónicas fueron con amabilidad y claridad todas las inquietudes y particularidades practicas fueron atendidas, superando, incluso, las limitaciones del formulario en el sistema que debe ser mejorado. Esta es mi primera declaración y no puedo pedir mejor acompañamiento que la Lcda. Marina 10 / 10.”
  - “Excelente servicio prestado por la analista y secretaria, Lcda. Valentina Mercedes y Lcda. Seberina Novas. Ambas muy amables, bien preparadas, cortes. Gracias por su apoyo.”
  - “La CCRD parece una institución privada uno de los mejores ambientes de trabajo de todas las instituciones públicas. La Sra. Valentina Mercedes y la Sra. Seberina Novas, personas que me atendieron, lo hicieron con un alto nivel de servicio al cliente, ambas excelentes, la Sra. Mercedes ocupo el 95% del servicio que me prestaron en la CCRD.”
  - “Valentina Mercedes y Marina de Jesús es parte de bellas muy profesionales que Dios las bendiga a las dos”
  - “Fraidelis Montero Sánchez, Braudilia Frías. Excelente servicio y manejo de la información.”

- “Las atenciones recibidas por el personal del departamento de declaración jurada fueron excelentes, tanto de Braudilia Frías, la cual comenzó el proceso y se mantuvo explicándome todo lo referido a los procedimientos necesarios para cumplir con la declaración; así como también, Fraidelis Montero que en una ocasión revisó el expediente y me aportó mayor entendimiento en uno de los puntos de la declaración. Excelente equipo, sigan así”
- “Braudilia Frías y 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 instructora, que Dios bendiga siempre y sigan tratando a las personas como lo hacen”
- “Con toda sinceridad puedo expresar que la atención en la Cámara de Cuentas de la RD recibido por mi persona por parte de las representantes Braudilia Frías y Fraidelis Montero Sánchez 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.”
- “Braudilia Frías: otorga un servicio claro y objetivo aclarando la documentación faltante con la debida cortesita. Fraidelis Montero: otorgó un servicio de excelencia, igualmente claro y objetivo. Valentina Mercedes: otorgo un servicio claro, objetivo y con mucha educación y deferencia.”
- “Respecto al servicio brindado por la Lcda. Braudilia y Lcda. Fraidelis muy satisfecho con el servicio son personas bien preparadas y capacitadas en cuanto a las labores que realizan en esta Cámara de Cuentas, muy cortés y afables el cual le permiten ser unas personas bien excelentes para la colaboración que nos brindan a nosotros los declarantes”
- “Puedo decir que el trato y amabilidad de Seberina Novas es excelente, desde el primer contacto con ella fue empática y proactividad para ayudarme y orientarme en el proceso de la declaración jurada, excelente persona. Con relación a la analista Marina de Jesús. me sentí cómoda, es una persona con mucha paciencia y trasmite una paz y alegría única, al momento de entregar las documentaciones correspondientes, fue muy cortés y explicativa en todas las informaciones que necesitaba; es una persona muy atenta, dulce, empática y resolutiva, me agradó mucho poder realizar este proceso con ella.”
- “El servicio recibido por Valentina Mercedes fueron excelente desde el inicio hasta el final del proceso. La atención de Fraidelis Montero estuvo a la altura buen trato, dominio pleno de los temas y destreza en el manejo de las herramientas, en fin, excelente servicio recibido.”
- “Desde el primer día fui asistida por Fraidelis Montero quien me recibió y ayudó en todas las informaciones que requería. Super atenta y

servicial. Mi caso fue atendido personalmente por la Sra. Valentina Mercedes quien se portó muy profesionalmente y cordial. Su trato fue deferente y servicial, toda una servidora pública en todo el sentido de la palabra. En pocas palabras, las funciones de los servidores de la Cámara de Cuentas fueron tan profesional y cordial, representan un ejemplo de servicio y cordialidad que desearía sea imitado por todas las instituciones de servicios del país. Son profesionales excepcionales desde los militares, atención al cliente y los servidores profesionales. En hora buena, felicito a todo el personal de la institución, dignos de admirar.”

- “Estoy muy satisfecho con el seguimiento, orientación y trato del personal, especialmente las colaboradoras Licda. Fraidelis Montero, Seberina Novas y Braudilia Frías.”
- “Sres. Cámara de cuentas de la RD: Ocasión propicia para felicitarle por el extraordinario equipo de trabajo que asiste y presta servicios en el área de declaración jurada, ellos son: Génesis Bello, Braudilia Frías, Seberina Novas y Rafael Santos. Dicho personal cuenta las capacitaciones y profesionalidad correcta, calidad en el trato y humanización en el servicio. Gracias por el trato. Dios le Bendiga.”
- “Muy Agradable la atención recibida por analista Braudilia Frías, Seberina Novas y Rafael Franco. Excelente servicio, con servidores públicos que con su trato y comportamiento prestigian la institución, excelente atención, relaciones humanas y vocación de servicios.”
- “Muy satisfecha por la capacidad técnica y la calidad de los servicios recibidas por Valentina Mercedes. Su intervención fue precedida por la Sra. Montero. Ambas mostraron profesionalidad y buen trato en ofrecer lo mejor. Carmen Feliz, Embajadora en el Servicio Exterior.”
- “Fui atendido por Victor Cruz Tineo y Carlos Espertin. Muy buen servicio por parte de este personal, muy amables y atentos a brindar un excelente servicio.”
- “Fui atendido por Seberina Novas, una joven muy amable, dinámica y dispuesta. Me facilitó el proceso de declaración (cese de funciones) y me orientó durante el proceso. Braudilia Frías una estrella. Me siento muy Satisfecho.”
- “Lcda. Fraidelis Montero. Una joven muy esforzada, entusiasta, capacitada, dedicada, atenta y con buenas relaciones humanas. Tiene una capacidad increíble para tratar con otras personas. La función que realiza le queda perfecta para su personalidad. La Cámara de Cuentas tiene una gran empleada en ella, deben promoverla o en su defecto reconocerla para que se sienta motivada. Hicieron un buen trabajo nombrándola. Seberina Novas otra persona afable, con mucha capacidad disciplina y talento, complaciente, muy muy bien el equipo; tiene ya núcleo joven y talentoso en el departamento. Felicidades.”

- “Excelente servicio de las jóvenes Fraidelis Montero y Seberina Novas. Con profesionales como ellas, avanza la Institucionalidad del Estado Dominicano. Super agradecido con el trato y servicios.”
- “Mi nombre es Ramon Acosta del Distrito Municipal de Juan Lopez, Moca. Sentí que las jóvenes Fraidelis Montero y Seberina me brindaron un servicio extraordinario, son muy amables, de buen trato humano.”
- “Carlos Enmanuel Espertin excelente empleado colaborador. Seberina Novas, muy amable, colaboradora, buena comunicación. Victor Cruz, excelente colaborador, empleado amable, comunicativo. Los tres son excelentes empleados”. “Hemos recibido muy buenas atenciones de la señorita Vianeska Cabral, con todas las informaciones claras, oportunas y de muy buena forma y manera, a pesar de la tarde y hora pasada las 12:00 de la madrugada, luego de todo un día de trabajo. Felicidades. Eso es ser un servidor público con servicio de calidad. De igual manera, recibimos un trato exquisito, decente, amable y franco en cuanto a las informaciones de la Señora Seberina Novas, quien con su forma de actuar es una bujía inspiradora para las demás compañeras, además de ser ejemplo del servicio público de calidad”.
- “Seberina Novas y Jennifer Mendoza me brindaron un excelente servicio, el mejor servicio que se puede esperar. Gracias”.
- “Fraidelis y Seberina: Desde un principio quedé satisfecha con su labor y atención; la amabilidad, su entrega siempre sonriente me ayudaron mucho. Estoy agradecida, me cambiaron el pensamiento que tenia de las instituciones públicas”.
- “Seberina Novas / Victor Ruiz Tineo: en cuanto al personal humano, excelente Seberina, buen trato y muy profesional”.
- “Quiero Felicitar a Marina de Jesús que, como mi analista, ha sido muy eficiente, muy cordial y sobre todo su preparación ha sido fundamental porque sus conocimientos fueron vitales para lograr la entrega de mi declaración jurada; por lo que felicito a la Cámara de Cuentas, a su director y a la encargada de este departamento Génesis Taveras por imprimir vocación y profesionalismo a sus analistas. De igual manera, quiero felicitar a Fraidelis Montero. Gracias por su gerencia.”
- “El Servicio brindado por la joven fueron excelente, respetuoso, oportuno, claro y muy amable”.
- “Fui atendido por Marina de Jesús, quien, como analista, me guio por todo el proceso documental, asesorando de forma muy eficiente. También me atendió Seberina Novas, quien fue muy amable con las primeras atenciones. La Cámara de Cuentas tiene un gran equipo de analista, con un trato muy personal”.
- “El servicio prestado por la secretaria, Seberina Novas, fue excelente, muy diligente, respetuoso, paciente dispuesto, servicial y eficiente. De la misma manera, el servicio brindado por la analista, Marina de Jesús, fue excelente, muy dispuesta respetuoso, sumamente paciente, dispuesta y

servicial, además de eficiente mostró una clara disposición a dar solución a todas las situaciones que se presentaron, todo dentro de los parámetros legales y reglamentarios. En suma, quedo sumamente satisfecho de todo el proceso”.

- “Los servicios y atenciones recibidos de las servidoras publicas Braudilia Frías y Seberina Novas los considero excelentes, de gran calidad, las cuales presentan un gran conocimiento y dominio de sus labores, desempeñadas con un buen servicio al cliente y demostrando una gran educación”.
- “Greidy Villafaña me atendió, así como, Ángela Rosario y Lidia Diaz. Excelentes atenciones, felicitaciones por su trabajo.”
- “Valentina Mercedes me brindó un servicio extraordinario. ¡así se hace patria! Una felicitación para la joven Mercivit Paula, por su empatía, colaboración y paciencia. ¡Excelente!”
- “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: José Dominguez, Carlos Espertin, Mario
- Valentina Mercedes, Katherine Belén, Vianessa Cabral.”
- Fraidelis Montero, Seberina Novas, Braudilia Frías, Valentina Mercedes. Gracias”
- “Marina de Jesús Marte y Valentina Mercedes nos atendieron de manera individual. Respecto a Valentina Mercedes sus atenciones y manejo fueron excelentes, gracias por sus servicios.”
- “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, Katherine Belén, Miguelina Guilliani, Rafael Franco, Valentina Mercedes, Fraidelis Montero, Chichi Rivera, Alexandra Chevalier, Guarionex Florimon, Yohana Díaz. Gracias por su atención.”
- “Valentina Mercedes, Jennifer Mendoza, Excelente Servicio, 5 estrellas, amables y serviciales”
- “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.”
- “Vienes y Jose Dominguez (el equipo en general) tienen excelente trato.”
- “Puedo afirmar que, estoy muy agradecida por el trato brindado por los colaboradores Fraidelis, Rafael y Braudilia, excelente servicio y trato humano. Muchas gracias.”

- “Marina de Jesús, Valentina Mercedes y Angela Rosario, a ustedes tres, gracias, espero que el Estado dominicano tenga más mujeres como ustedes dedicadas, con pasión, responsabilidad y, sobre todo, con integridad.”
- “Valentina Mercedes y Seberina Novas se mostraron muy atentas y dispuestas a colaborar con nuestro caso. Muy satisfecho con sus atenciones.”

**DJP (14) Comentarios positivos generales:**

- “Que bien me siento con todo el equipo de la Cámara de Cuentas en el departamento de declaración jurada. Buen equipo”.
  - “Pocas instituciones tienen un personal tan preparado para desempeñar sus funciones. Felicidades. Excelente la plataforma. Las chicas”
  - “Concluiré este cierre de evaluación, con la satisfacción de encontrar personal competente altamente calificado para la atención al usuario. Puedo confesar haber recibido las atenciones de un personal altamente calificado y con trato humano. Sólo deseo para ella éxito y que el todopoderoso les colme de bendiciones. no tengo palabras para describir su buen servicio. Dios lo premie”.
  - “La analista que me atendió posee mucho conocimiento en la materia, es muy amable y decente con su servicio, quedé altamente complacido”. “Excelente servicio”.
  - “Excelente servicio muy buenas atenciones, lo único que no me gustó fue el tiempo de espera”.
  - “Me encantó el trato, la amabilidad y sobre todo la empatía de quien me atendió”. “La analista que me asistió en la declaración jurada demostró capacidad, profesionalización y disponibilidad para edificar al declarante sobre los documentos a completar. El servicio prestado fue profesional y un excelente servicio al cliente”.
  - “Hemos recibido un trato muy cordial y amable del personal, no tenemos quejas en sentido general. Fueron muy receptivos”
  - “Excelente calidad de atención”.
  - “Muy agradecido por el servicio brindado por la analista, la cual me dio un trato amable, muy buena servidora pública”
  - “¡Excelente personal! ¡Muy afables y orientan bien a los ciudadanos!”
  - “Excelente servidora, empática, didáctica y sobre todo extremadamente eficiente”
- **OAI (7) Comentarios positivos:**
    - “Muy atentos, me atendió Marianela, servicial, me entrego todo”. “La Sra. Marianela Díaz muy atenta, me entregó la declaración que solicité.” **(2)**
    - OAI**
    - “Atención de primera por la encargada de la Oficina de Acceso a la Información señora Marianela Díaz”. “Excelente servicio de la Encargada que me atendió, Gracias.” **(2)**

- “La Oficina de Acceso a la Información trabaja muy bien, me atendieron inmediatamente con mucho profesionalismo y atención, excelentes empleados y la encargada muy servicial y educada. Sigamos así, reconozca lo bueno.”. “El área muy agradable muy atentos, la encargada del área me atendió muy bien, la oficina muy organizada y arreglada.”  
**(2)**
- “Buen servicio de la OAI”
- “Muy bien.” **CS**
- “Un buen trato. Todo bien. Extraordinario”. “Muy bien.” **(2) Correspondencia**

### **3.5 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 2023, como en el primer semestre 2024, es imperante destacar que: con relación a infraestructura tecnológica, en el semestre anterior apareció cinco (5) veces y en este semestre dos (2) veces, el tiempo de espera en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre seis (6) veces, la transparencia 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 tres (3) veces, la eficiencia en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre tres (3) veces, la simplificación de proceso en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre tres (3) veces, contar con más personal en el semestre anterior apareció dos (2) veces en este semestre una (1) vez, la accesibilidad 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 segundo semestre 2023, como en el primer semestre 2024, es importante destacar que: con relación a la infraestructura tecnológica, en el semestre anterior apareció tres (3) veces y en este semestre seis (6) veces, la atención en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre dos (2) veces, facilidad acceso en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre dos (2) veces, coordinación interinstitucional en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre por igual, estandarización en el semestre anterior apareció una (1) vez y en este semestre por igual.

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 CONCLUSIONES GENERALES:

- El 95.20 % 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 98.89 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- El Departamento de Control Social obtuvo 100 %. 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 95.11 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Sección de Correspondencia y Archivo logró una valoración de 89.58 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de buen servicio.
- El trato respetuoso fue el atributo mejor valorado por los participantes, con un 96.82 %, calificado como excelente.
- La accesibilidad a la institución fue el atributo menos valorado por los participantes, con un 93.95 %, calificada como excelente.
- El 95.86 % 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**