



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

Año de la Consolidación de la Seguridad

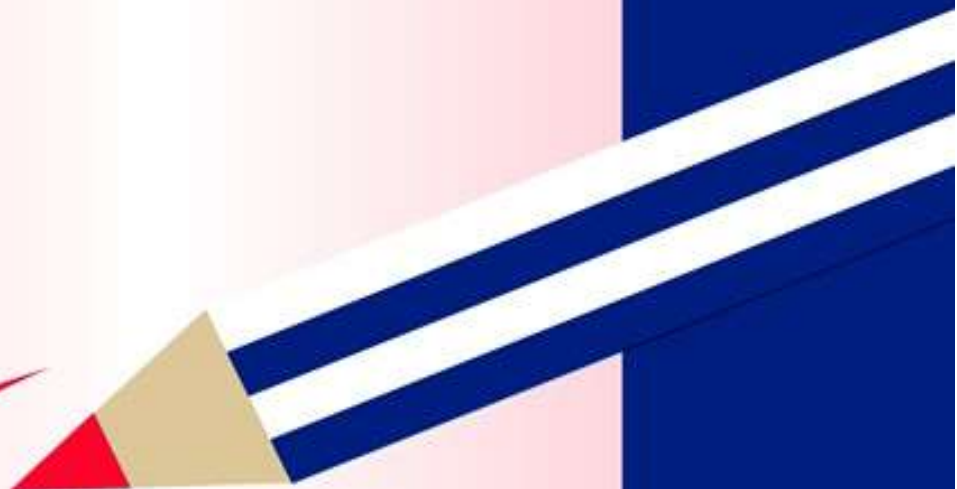
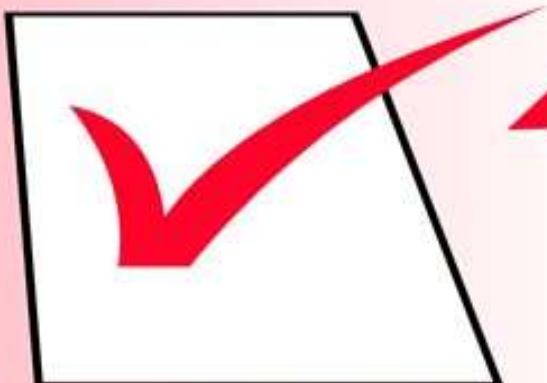
INFORME
RESULTADOS ENCUESTA

2020

CALIDAD CLIENTES EXTERNOS

Dirección de Planificación y Desarrollo

Segundo Semestre



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	4
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO .	6
3.1 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS.....	6
3.2 EVALUACIÓN POR DEPARTAMENTO O 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.....	7
❖ SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	8
3.3 ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS.....	8
3.4 SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO	10
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12
4.1 CONCLUSIONES GENERALES:	12
4.2 RECOMENDACIONES.....	12

INTRODUCCIÓN

La Cámara de Cuentas de la República (CCRD), como institución pública al servicio de los ciudadanos, y con el objeto de mantener activos los procesos de evaluación y mejoramiento, se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios que reciben, con la finalidad de hacer posible, día a día, el mejoramiento continuo de la gestión.

El objetivo de la “Encuesta sobre Calidad en el Servicio al Cliente Externo” es medir la satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios ofrecidos por las siguientes áreas: Oficina de Acceso a la Información, Departamento de Control Social, la Sección de Correspondencia, y la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos, con la finalidad de identificar aspectos positivos y no positivos que nos permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad a los ciudadanos, así como implementar acciones que tiendan a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

Los resultados anteriores, se pusieron a la disposición de la alta gerencia y de los encargados departamentales responsables de los servicios, para que sean tomadas en consideración las oportunidades de mejoras identificadas.

En este informe estamos comunicando los resultados para el segundo semestre del año 2020.

1. OBJETIVOS

- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que solicitan servicios en la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
- ✓ Contar con un indicador comparativo semestral para la evaluación del grado de calidad de los servicios prestados.
- ✓ Realizar comparación de los resultados semestrales.
- ✓ A partir de los resultados, definir acciones de mejora continua.

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Lugar: Cámara de Cuentas de la República Dominicana.

Alcance: todos los ciudadanos que visitaron la Sección de Correspondencia y Archivo; los que realizaron solicitud vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); los que realizaron denuncias a través del Departamento de Control Social, y los que visitaron la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos con el fin de entregar declaración jurada de patrimonio.

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

Tamaño de la muestra: ciento cuarenta y nueve (149), de los cuales treinta y ocho (38) corresponden a ciudadanos con solicitudes efectuadas vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); nueve (9), con denuncias entregadas a través del Departamento de Control Social, y ciento dos (102), con declaraciones juradas entregadas a través de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos. No aplicó a los que entregaron documentos en la Sección de Correspondencia y Archivo.

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

Periodo: segundo semestre 2020.

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.

DISTRIBUCIÓN DE PREGUNTAS PARA CLIENTES EXTERNOS	
Dimensión/Atributos	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

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

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 %

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	123	22	0	0	4	0	149
Accesibilidad a la institución	90	47	4	1	3	4	149
Puntualidad	91	45	3	1	2	7	149
Atención a las quejas y reclamos	119	25	0	0	3	2	149
Calidad de la comunicación e información	101	35	3	0	4	6	149
Satisfacción de las expectativas	112	30	1	0	3	3	149

Como se expone en la tabla anterior, de los ciento cuarenta y nueve (149) ciudadanos a los que se les aplicó el cuestionario, ciento cuarenta y cinco (145) contestaron estar satisfechos con el trato respetuoso recibido; ciento cuarenta y cuatro (144) con la atención a quejas y reclamos, y ciento cuarenta y dos (142) expresaron alta satisfacción de las expectativas. En ese mismo orden, ciento treinta y siete (137) manifestaron estar satisfechos con la con la accesibilidad a la institución, ciento treinta y seis (136) con la con la puntualidad con que fue atendido, y esa misma cantidad mostraron estar satisfechos con la calidad de la comunicación y la información.

3.2 EVALUACIÓN POR DEPARTAMENTO O 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	1	0	0	0	0	9
Accesibilidad a la institución	5	3	0	0	0	1	9
Puntualidad	6	1	0	0	0	2	9
Atención a las quejas y reclamos	7	1	0	0	0	1	9
Calidad de la comunicación e información	6	1	0	0	0	2	9
Satisfacción de las expectativas	8	1	0	0	0	0	9

Al valorar los resultados del Departamento de Control Social, los nueve (9) ciudadanos a los que se les aplicó el cuestionario mostraron estar satisfechos con: el trato respetuoso recibido, y expresaron alto nivel de satisfacción de las expectativas;

ocho (8) mostraron estar satisfechos con la accesibilidad a la institución, la atención a las quejas y reclamos. En ese mismo orden, siete (7) expresaron estar satisfechos con la puntualidad y esa misma cantidad contestaron estar satisfechos la calidad de la comunicación e información.

❖ 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	27	9	0	0	2	0	38
Accesibilidad a la institución	20	15	2	0	1	0	38
Puntualidad	20	16	0	0	1	1	38
Atención a las quejas y reclamos	23	13	0	0	1	1	38
Calidad de la comunicación e información	22	12	1	0	2	1	38
Satisfacción de las expectativas	25	11	0	0	2	0	38

En cuanto a los resultados de la Oficina de Libre Acceso a la Información, de los treinta y ocho (38) ciudadanos encuestados, treinta y seis (36) contestaron que están satisfechos con el trato respetuoso con que fue atendido, y esa misma cantidad con: la puntualidad, la atención a quejas y reclamos, e igual cantidad expresó alta satisfacción de las expectativas. En ese mismo orden, treinta y cinco (35) expresaron estar satisfechos con la accesibilidad a la institución, y treinta y cuatro (34) con la calidad de la comunicación e información;

❖ OFICINA DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS



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	87	13	0	0	2	0	102
Accesibilidad a la institución	64	29	3	1	2	3	102
Puntualidad	65	28	3	1	1	4	102
Atención a las quejas y reclamos	87	12	0	0	2	1	102
Calidad de la comunicación e información	72	22	2	0	2	4	102
Satisfacción de las expectativas	79	18	1	0	2	2	102

Como muestra la tabla anterior, al evaluar los resultados de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos, de los ciento dos (102) ciudadanos encuestados cien (100) expresaron estar satisfechos con el trato respetuoso, noventa y nueve (99) mostraron satisfacción con la atención a las

quejas y reclamos, y noventa y siete (97) manifestaron alto nivel de la satisfacción de las expectativas. En ese mismo orden, noventa y cuatro (94) manifestaron estar satisfechos con la calidad de la comunicación e información; noventa y tres (93) expresaron estar satisfechos con la accesibilidad a la institución, y esa misma cantidad con la puntualidad con que fue atendido.

❖ SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO

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

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

De los ciento cuarenta y nueve (149) ciudadanos encuestados, treinta y nueve (39) comunicaron los aspectos que consideran importantes para que la CCRD priorice a fin de brindar un buen servicio. De estos, un 15 % entiende que se debe priorizar la atención/servicio al usuario);

otro 15 % son asuntos relacionados con la fiscalización; un 8 % la comunicación/información, otro 8 % la amabilidad y empatía, un 5 % la rapidez/agilidad, y otro 5 % la disponibilidad. Mas información en la tabla.

Cabe mencionar que un 15 % emitió observaciones positivas.

ASPECTOS IMPORTANTES QUE SEGÚN LOS ENTREVISTADOS DEBE PRIORIZAR LA CCRD PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS		
Aspectos importantes a priorizar	Cantidad de encuestados	%
Atención/servicio al usuario	6	15%
La fiscalización	6	15%
La comunicación-información	3	8%
La amabilidad y la empatía	3	8%
La disponibilidad	2	5%
La rapidez-agilidad	2	5%
La transparencia	1	3%
Facilidad de acceso	1	3%
La eficiencia y eficacia,	1	3%
La calidad humana	1	3%
El conocimiento	1	3%
Crear oficinas provinciales	1	3%
En representación	1	3%
La gentileza	1	3%
Infraestructura tecnologica	1	3%
La actitud	1	3%
Aspecto físico-tangible	1	3%
Otras (observaciones positivas)	6	15%
TOTAL	39	100%

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

- Atender a las solicitudes **(CS)**
- Seguir atendiendo y respondiendo con transparencia las solicitudes de los ciudadanos. **(OAI)**
- agilizar las solicitudes de acceso a la información **(OAI)**
- Bueno en mi caso yo no tenía conocimiento de que las declaraciones jurada de bienes estaban en su página y que uno podía descargarla, mi opinión es que si a la OAI llega una solicitud de información y la misma esta publicada el deber es llamar al solicitante e informarle de cómo puede obtener la información solicitada. **(OAI)**

- Calidad humana y calidad profesional. **(OAI)**
- Publicar los resultados de las auditorías realizadas. **(OAI)**
- Ser amable con los ciudadanos y seguir utilizando un lenguaje que los ciudadanos puedan entender, sea muy legible. **(OAI)**
- Opción de recibir documentos por internet, por correo. Le podría de ser de mucha ayuda y así pueden trabajar con mayor espacio de tiempo y físico por la cantidad de personas que tienen que depositar su declaración. **(OAI)**
- Transparentar todas las rendiciones de cuentas de los funcionarios y servidores y los órganos de la administración pública de manera abierta, para la ciudadanía tenga acceso a ellos: eso es transparencia y buena administración. **(OAI)**
- Veo el servicio brindado muy bien. **(OAI)**
- Comparar y dar seguimiento a las declaraciones juradas de funcionarios entrantes y salientes, validar la información. **(OAI)**
- Atención al cliente. **(OAI)**
- Seguir manteniendo la calidad. **(OAI)**
- Respetar el tiempo dedicado para las entregas de los resultados a las AUDITORIAS, realizadas sin importación los incumbentes. **(OAI)**
- Ampliar el personal técnico para una mejor fiscalización de los bienes. **(OAI)**
- Servicios digitales **(DJP)**
- Gentileza y disponibilidad. **(DJP)**
- Promover y Garantizar el control y auditoria de los recursos públicos. **(DJP)**
- La atención. **(DJP)**
- En representación. **(DJP)**
- Ampliar el Parqueo. **(DJP)**
- Entiendo que por el momento todo está bien. **(DJP)**
- Eficiencia, Eficacia, Vocación de servicios. **(DJP)**
- La actitud y la información detallada y puntual para que el proceso sea eficaz. **(DJP)**
- Empatía, Conocimiento y Disponibilidad. **(DJP)**
- Transparencia, Orden, Coherencia, Asistencia Continua, sistema automatizado practico. **(DJP)**
- Hasta ahora es un excelente. **(DJP)**
- Crear oficinas provinciales **(DJP)**
- Comunicación efectiva. **(DJP)**
- Optimizar el servicio. **(DJP)**
- Rapidez, Prudencia y buena cara. Para mí fue todo muy bien. **(DJP)**
- Medios y herramientas tecnológicas. **(DJP)**

3.4 SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO

De los cientos cuarenta y nueve (149) ciudadanos encuestados, sesenta y tres (63) emitieron algún juicio en este acápite. De estos un 8 % sugirió mejora en aspectos relacionados con la accesibilidad (telefónica/horario/sistema), un 6 % hizo sugerencia acerca de la fiscalización, y en proporción equivalente a un 2 % sugirieron: más presencia en las regiones, incluir requisito de notariación de DJP y automatizar el extracto de acta de DJP. El restante 81 % fueron observaciones positivas.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO		
Sugerencias	Cantidad de sugerencias	%
La accesibilidad (telefonica/horario /sistema)	5	8%
Fiscalización	4	6%
Mas presencia en las regiones	1	2%
Requisito de notariación de DJP	1	2%
Automatizar extracto de acta de DJP	1	2%
Otras (observaciones positivas)	51	81%
TOTAL	63	100%

Las sugerencias y observaciones recogidas son:

- “Cuando estas dentro del sistema que no salga tan rápido cuando esta sin uso, o Sea más Minutos. Cuando estoy dentro del sistema sale muy rápido cuando esta sin uso, o sea, agregar minutos para que salga” **DJP**.
- “El trato personal no se puede percibir mucho por razón del distanciamiento social, o sea, buen trato.” **DJP**
- “Referente a este formulario, no deben pedir los datos personales. Referente a las atenciones del personal el trato recibido por Belkis Guzmán fue muy afable y profesional por los que les motivo a continuar invirtiendo en el desarrollo y preparación de su personal.” **DJP**
- “Entiendo que la CCRD debe dedicar mayores esfuerzos a la persecución de actos de corrupción en el ejercicio del manejo de fondos públicos, es mi humilde opinión” **DJP**
- “Opinión: El horario del servicio debe ser extendido para los usuarios de las provincias más lejanas a la ciudad. Nota: (Entendía que era hasta las 12:30) Nos sentimos satisfechos con el servicio recibido por la colaborada que nos asistió” **DJP**
- “Me sentí muy bien con la persona que me asistió cuando llame, luego trate de comunicarme nuevamente y no pude para decirle que en las declaraciones que solicite tienen algunos errores” **OAI**
- “Tener más presencia en las Regiones.” **OAI**
- “1- Deben incluir en los requisitos la notariación de la declaración. 2- La solicitud de extracto de acta de declaración jurada debe quedar automáticamente solicitada desde que emiten la constancia de recepción de declaración jurada” **OAI**
- “Subir las auditorías hechas a los gobiernos locales: ayuntamientos” **OAI**
- “Que se realicen las auditoria a las instituciones y se den a conocer sus resultados, y se corrijan los errores. Y si debe haber sometimiento a la Justicia que se haga también” **OAI**
- “Unos de los aspectos a mejorar es el servicio o asistencia vía la central telefónica” **OAI**

- “La auditoría realizada al COLEGIO DE INGENIEROS, tiene 15 meses que culmino la colección de información.....y hay resistencia a la entrega finalsolo dice la JURIDICA, que la están revisando.... PERO CARAY” **OAI**

- **Otras observaciones positivas a continuación el área y los detalles:**

OAI (“Isaac Ricardo, agradecido y complacido con el servicio brindado” “seguir así”;

DJP “Todo muy bien y la chica muy atenta”, “Todo Muy bueno”, “La Señorita Belkis fue muy agradable y satisfactoria su atención”, “Muy cordiales”, “Felicitaciones. Esa Gran atención brindada”, “Muy bien”, “Excelente atención del Sr. Edwin y la Sra. Valentina”, “Excelentes atenciones muy amable”, “La persona que me atendió es muy clara al explicar muy corto excelente servidora pública, Gracias.”, “Seguir con ese buen servicio”, “A la hora de llegada recibimos la orientación necesaria para el servicio requerido”, “Excelente institución con un buen servicio al cliente, calidad humana y vocación de servicio”, “La Servidora Endrimel Calderón Paulino muy diligente y atenta muchas gracias por el servicio prestado.”, “Considero excelente el servicio y el trato brindado por los servidores de esta institución. Su eficiencia y eficacia son un modelo a seguir para que cada institución pueda dar los servicios como entidad”, “El servicio recibido fue excelente de cada una de las personas que labora en esta institución” “Excelentes atenciones resaltándose la amabilidad y el respeto en el servicio brindado a los usuarios”, “Reconozco que las atenciones recibidas por la joven Belkis Guzman fueron excelentes, mucha amabilidad y muy atenta por tanto puedo decir que es una funcionaria excelente.” “Erick Marte Collado Excelente servicios atención, buen desempeño, excelente dicción”, “Erick Marte Collado Me sentí muy satisfecha con la atención recibida por el señor Marte. Fue muy amable y nos ayudó en todos los procesos de una manera paciente” “Excelente el servicio del personal”, “Desde el momento de la entrada al parqueo, el personal ha sido amable y cortés, hemos ido a muchas instituciones públicas y esta es una de las que mejor trata a las personas que buscan sus servicios. Éxitos y sigan así, muy buena orientación de la joven que reciben, así como muy cortés y la encargada del departamento”, “En esta dependencia los tratos son con el profesionalismo adecuado y nos sentimos satisfechos con el trato recibido”, “Desde el Punto de vista: es muy bueno el servicio brindado, buena atención muy cortés, muy buena orientación, buena presentación, muy buen recibimiento. Gracias”, “Muy Bien”, “Excelente servicio recibido por el personal, este formulario debe ser entregado al final, no al inicio, sin todavía recibir el servicio”, “Excelente servicio y asistencia otorgado por cada uno de los asistentes. Sorprendido del carisma, amabilidad y gestión para soluciona cualquier situación presentada. Muy satisfecha, felicidades, que ese compromiso se mantenga”, “Bueno”, “Agradecido por el trato que recibí del personal que trabaja en la Cámara de Cuenta”, “muy satisfecho con el trato recibido por el personal, buena atención, amabilidad y respetuoso el trato”, “Notamos el buen servicio dado por la joven de servicio, por lo visto merece lo mejor, gracias por esa excelente atención. Belkis”, “Excelente atención de la joven de la sala”, “Tienen un excelente personal, con vocación de servicio. En especial la Licda. Yira, es una persona que siempre atiende todas las solicitudes y aclara cualquier duda, también reconocer que cuando nos comunicamos vía telefónica siempre hay disponibilidad para uno, la Licda. Belkis asistiendo en la recepción nos guía mucho. Gracias”, “Conforme con el trato brindado. Gracias”, “Todo excelente”, “Muy Bien”, “Excelente servicio”, “Muy Bien” “Muy bien el servicio muy amable”, “La servidora facilitaba la información clave y oportuna su vocación de servicio es bien valorada”, “Satisfecho con todos los servicio dado y la rapidez que utilizan gracias por su eficacia”, “El servicio es excelente, muy oportuno, y gran fluidez en el suministro de la orientación recibida, mucha eficiencia” “Servicio muy amable y buenas relaciones humanas”, “La persona que recibe el expediente, así como la persona que avalúo el expediente depositado (Declaración Jurada de Bienes) tienen un trato cortés, amable y muy profesional. Agradezco la Ayuda y servicios brindado por ellos”, “Excelente la amabilidad de los empleados, con gentileza y el buen trato que brindan a la persona. Felicidades”

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES GENERALES:

- El 93.7 % 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.
- Oficina de Evaluación y Fiscalización de Patrimonio de los Funcionarios Públicos logró una valoración de un 94.0 % de satisfacción a los usuarios, la Oficina de Acceso a la Información logró una valoración de 93.9 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- El Departamento de Control Social obtuvo 89.4 %, lo que les da una calificación de servicio bueno.
- El trato respetuoso fue el atributo mejor valorado por los participantes, con un 97.32 %, calificado como excelente.
- La calidad de la comunicación e información fue el atributo menos valorado por los participantes, con un 91.68 %, calificada como excelente.

4.2 RECOMENDACIONES

- Reflexionar sobre los aspectos que, para los ciudadanos, son importante priorizar para brindar un buen servicio.
- Evaluar 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.
- Revisar el cuestionario de encuesta respecto a la orientación de cuando llenar y para qué son los datos que se solicita. Además, validar las observaciones que, acerca de determinadas preguntas refiere el área de Control Social.
- Agenciar incremento de la muestra y motivar a los ciudadanos a comunicar sugerencias, sobre todo en el área de correspondencia, pues en este periodo no refleja gestión del llenado.
- Continuar con el monitoreo constante de los servicios de las diferentes áreas de atención a ciudadanos, para mantener un proceso activo de mejora continua.

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

Bill Gates