



## Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

Octubre – Diciembre 2024



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

Enero, 2024  
Santo Domingo, República Dominicana

## I. Introducción

Como parte del compromiso del Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell” en ofrecer servicios de manera transparente y eficiente, se presenta el informe de resultados y mediciones de estándares relacionados con los servicios comprometidos en la Carta de Compromiso para el periodo correspondiente a los meses de octubre a diciembre del año 2024. Este informe tiene como propósito proporcionar una evaluación detallada del desempeño y la calidad de los servicios ofrecidos.

En este contexto, la institución ha establecido tres (3) servicios en la Carta Compromiso al Ciudadano: “Formación en Sistemas de Información Geográfica (SIG) mediante programa (QGIS)”, “Suministro de información cartográfica” y “Generación de mapas”; los cuales cumplen con los estándares de calidad definidos.

Para garantizar el cumplimiento de los estándares, se realizaron mediciones para evaluar los tiempos de respuesta, la satisfacción general y el nivel de confianza en la provisión de servicios. Estos resultados se obtuvieron mediante el registro y análisis de los tiempos de respuesta en las solicitudes de servicios, así como a través de encuestas específicas de satisfacción. Además, se examinaron las quejas y sugerencias utilizando registros relevantes, buzones designados y el Sistema 311.

A continuación, se presenta el seguimiento trimestral correspondiente al periodo octubre-diciembre del año 2024, de los servicios comprometidos.

## II. Compromisos de calidad asumidos a los servicios

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
<b>Formación en Sistema de Información Geográfica (SIG) mediante (QGIS)</b>	Tiempo de respuesta	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral
	Amabilidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral
	Profesionalidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral
	Accesibilidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral
<b>Suministro de información cartográfica</b>	Tiempo de respuesta	Veinte (20) días laborables	100% solicitudes atendidas en tiempo vs solicitudes recibidas
	Profesionalidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral
<b>Generación de mapas</b>	Tiempo de respuesta	Treinta (30) días laborables	100% solicitudes atendidas en tiempo vs solicitudes recibidas
	Profesionalidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral
	Fiabilidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral

### III. Resultados de satisfacción de los servicios encuestados

**Parámetros de valoración para la tabulación de los datos mediante la encuesta de satisfacción:**

El Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell” aplica a sus usuarios una encuesta de satisfacción que mide cinco (5) atributos de calidad que considera relevante:

Atributo de calidad	Descripción	Pregunta
Tiempo de respuesta	Cumplimiento de los tiempos establecidos para los servicios.	¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?
Accesibilidad	Facilidad con que el usuario consigue ser atendido.	¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?
Amabilidad	Trato a los usuarios de acuerdo a los estándares de calidad.	¿Cómo califica el trato del personal?
Fiabilidad	Entrega de un servicio seguro y fiable.	¿La Información sobre el servicio fue acertada?
Profesionalidad	Personal altamente calificado para el desempeño de sus funciones.	¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?

Para establecer los niveles de satisfacción en los servicios comprometidos, se utilizó un cuestionario que tiene una escala de 1 al 5 donde:

- 1.- Es la peor valoración y por la tanto el menor grado de satisfacción.
- 5.- La mejor valoración y mayor grado de satisfacción.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
5	4	3	2	1

#### Dirección de Geografía

##### 3.1. Servicio brindado: **Formación en Sistemas de Información Geográfica (SIG) mediante programa (QGIS)**

El servicio se ha ido creciendo y conociendo es por esto que hemos diseñado una plataforma adecuada para esta capacitación.

Esta ha sido la evolución trimestral de participantes que se inscriben en nuestra plataforma, para esta formación.

Trimestre	Capacitaciones brindadas	Participantes
<b>T4</b>	5	134
<b>T3</b>	4	241
<b>T2</b>	3	123
<b>T1</b>	3	24

### 3.1.1. Tiempo de respuesta:

El tiempo de respuesta es arrojado en las encuestas realizadas al finalizar el servicio, a través del cual se puede visualizar la satisfacción del tiempo ofrecido en las respuestas emitidas, para la evaluación del servicio de Formación en sistemas de información geográfica (SIG) mediante el programa QGIS.

Trimestre	Encuestados	Promedio de tiempo de respuesta	Estándares comprometidos	Cumplimiento del tiempo de respuesta
<b>Octubre – diciembre</b>	73	95.07%	85%	100%
<b>Julio - septiembre</b>	105	93.52%	85%	100%

### 3.1.2. Accesibilidad:

Medimos el acceso que tiene el ciudadano al solicitar el servicio, la facilidad que tienen los usuarios en ingresar en la plataforma y obtener la capacitación.

Trimestre	Encuestados	Promedio de accesibilidad	Estándares comprometidos	Cumplimiento de accesibilidad
<b>Octubre – diciembre</b>	73	95.89%	85%	100%
<b>Julio - septiembre</b>	105	95.24%	85%	100%

### 3.1.3. Amabilidad:

Estamos comprometidos con servir al ciudadano, ofreciendo un trato respetuoso hacia los demás.

Trimestre	Encuestados	Promedio de amabilidad	Estándares comprometidos	Cumplimiento de amabilidad
<b>Octubre – diciembre</b>	73	98.90%	85%	100%
<b>Julio - septiembre</b>	105	97.90%	85%	100%

### 3.1.4. Fiabilidad:

La información que brindan nuestros docentes es oficial, precisa, con el fin de ofrecerle una información veraz y confiable. La misma no fue comprometida en esta versión de la carta compromiso.

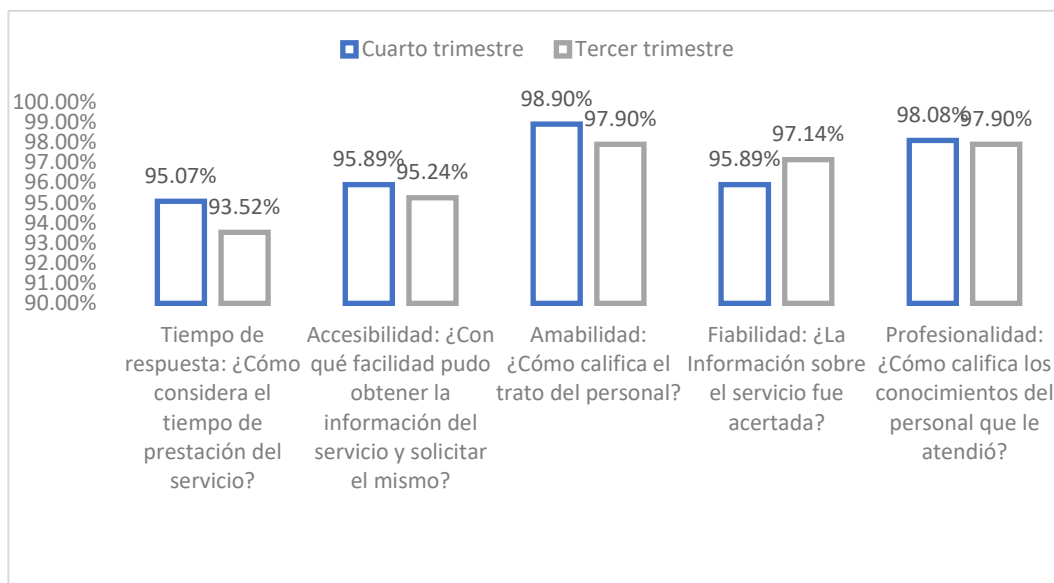
Trimestre	Encuestados	Promedio de fiabilidad	Estándares comprometidos	Cumplimiento de fiabilidad
<b>Octubre – diciembre</b>	73	95.89%	N/A	100%
<b>Julio - septiembre</b>	105	97.14%	N/A	100%

### 3.1.5. Profesionalidad:

Nuestro personal técnico está capacitado para manejar información actualizada y especializada en temas de información geográfica.

Trimestre	Encuestados	Promedio de profesionalidad	Estándares comprometidos	Cumplimiento de profesionalidad
<b>Octubre – diciembre</b>	73	98.08%	85%	100%
<b>Julio - septiembre</b>	105	97.90%	85%	100%

Período de Medición:		T4	T3
<b>Formación Básica en Sistemas de Información Geográfica (SIG)</b>		<b>96.77%</b>	<b>96.34%</b>
Tiempo de respuesta: ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?		95.07%	93.52%
Accesibilidad: ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?		95.89%	95.24%
Amabilidad: ¿Cómo califica el trato del personal?		98.90%	97.90%
Fiabilidad: ¿La Información sobre el servicio fue acertada?		95.89%	97.14%
Profesionalidad: ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?		98.08%	97.90%



## Dirección de Cartografía

### 3.2. Servicio brindado: **Suministro de información cartográfica**

Trimestre	Asistencia brindadas de suministro de información cartográfica
<b>T4</b>	19
<b>T3</b>	22
<b>T2</b>	12
<b>T1</b>	21

#### 3.2.1. Tiempo de respuesta:

El tiempo de respuesta es tomado del registro de solicitudes, a través del cual se puede visualizar la trazabilidad del tiempo comprometido veinte (20) días laborables y las respuestas emitidas, para la evaluación del servicio de Suministro de información cartográfica. Dentro de los días establecidos.

Servicio comprometido	Estándar	Medición trimestre julio- septiembre 2024					
Servicio de información cartográfica	100% de solicitudes respondidas a tiempo	Total de solicitudes entrantes	19	Total de solicitudes respondidas a tiempo	19	Total de solicitudes devueltas	0

De las dieciocho (19) solicitudes recibidas en el trimestre de octubre a diciembre del 2024, diecisiete (19) están cerradas, a todas ellas se les ha respondido oportunamente dentro de los 20 días laborables establecidos.

Mes	Solicitudes recibidas	Solicitudes Respondidas	Estándares comprometidos	Cumplimiento del tiempo de respuesta
Octubre	9	9	100%	100%
Noviembre	7	7	100%	100%
Diciembre	3	3	100%	90%

### 3.2.2. Profesionalidad:

Nuestro personal técnico está capacitado para manejar información actualizada y especializada en temas de cartografía.

Trimestre	Encuestados	Promedio de profesionalidad	Estándares comprometidos	Cumplimiento de profesionalidad
<b>T4</b>	8	97.50%	85%	100%
<b>T3</b>	0	0	85%	0
<b>T2</b>	3	93.33%	85%	100%
<b>T1</b>	6	93.33%	85%	100%

### 3.3. Servicio brindado: **Generación de mapas**

Trimestre	Asistencia brindadas de suministro de información cartográfica
<b>T4</b>	11
<b>T3</b>	7
<b>T2</b>	10
<b>T1</b>	9

#### 3.3.1. Tiempo de respuesta:

El tiempo de respuesta es tomado del registro de solicitudes, a través del cual se puede visualizar la trazabilidad de los tiempos comprometidos y las respuestas emitidas dentro de los 30 días laborables establecidos, para la evaluación del servicio de Generación de mapas.

Servicio comprometido	Estándar	Medición trimestre julio- septiembre 2024					
<b>Servicio de información cartográfica</b>	100% de solicitudes respondidas a tiempo	Total de solicitudes entrantes	11	Total de solicitudes respondidas a tiempo	11	Total de devoluciones	0

#### 3.3.2. Profesionalidad:

Nuestro personal técnico está capacitado para manejar información actualizada y especializada en temas de cartografía.

Trimestre	Encuestados	Promedio de profesionalidad	Estándares comprometidos	Cumplimiento de profesionalidad
<b>T4</b>	3	93.33%	85%	100%
<b>T3</b>	5	100%	85%	100%
<b>T2</b>	0	0	85%	0
<b>T1</b>	4	100%	85%	100%

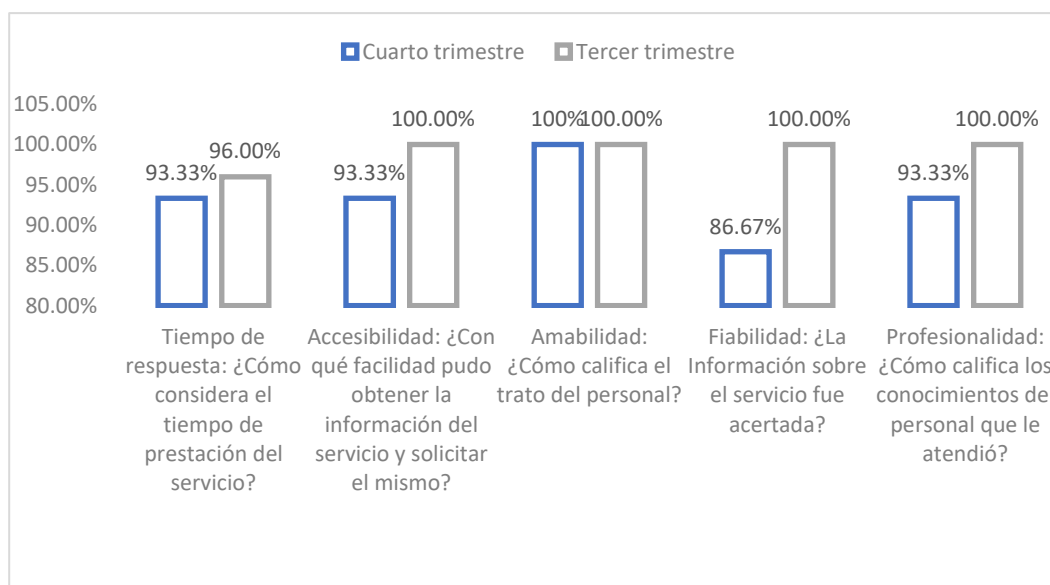
### 3.3.3. Fiabilidad:

La información que brindan nuestros técnicos es oficial y precisa, con el fin de ofrecerle una información veraz y confiable.

Trimestre	Encuestados	Promedio de fiabilidad	Estándares comprometidos	Cumplimiento de fiabilidad
T4	3	86.67%	85%	100%
T3	5	100%	85%	100%
T2	0	0	85%	0
T1	4	100%	85%	100%

Período de Medición: Octubre – diciembre 2024	
<b>Generación de mapas</b>	<b>93.33%</b>
Tiempo de respuesta: ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?	93.33%
Accesibilidad: ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	93.33%
Amabilidad: ¿Cómo califica el trato del personal?	100.00%
Fiabilidad: ¿La Información sobre el servicio fue acertada?	86.67%
Profesionalidad: ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?	93.33%

Período de Medición: Julio – septiembre 2024	
<b>Generación de mapas</b>	<b>99.20 %</b>
Tiempo de respuesta: ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?	96.00%
Accesibilidad: ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	100.00%
Amabilidad: ¿Cómo califica el trato del personal?	100.00%
Fiabilidad: ¿La Información sobre el servicio fue acertada?	100.00%
Profesionalidad: ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?	100.00%



## Quejas y sugerencias

Los canales establecidos para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias y reclamaciones son los siguientes:

Vía	Cantidad recibidas	Respondidas a tiempo
Buzones físicos	Sin incidencia	N/A
Correo electrónico	Sin incidencia	N/A
Sistema de denuncias 311	Sin Incidencia	N/A

## Promedio general de la institución

Período de Medición:	T4	T3	T2	T1
<b>Promedio general de la institución</b>	<b>96.67%</b>	<b>96.47%</b>	<b>94.50%</b>	<b>96.24%</b>
Tiempo de respuesta: ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?	95.00%	93.64%	90.00%	94.71%
Accesibilidad: ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	95.71%	95.45%	90.00%	96.47%
Amabilidad: ¿Cómo califica el trato del personal?	99.05%	98.00%	95.00%	97.06%
Fiabilidad: ¿La Información sobre el servicio fue acertada?	95.71%	97.27%	100.00%	96.47%
Profesionalidad: ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?	97.86%	98.00%	97.50%	96.47%



Elaborado por el Departamento de Planificación y Desarrollo.

13 de enero de 2025