



Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

Julio – septiembre 2024



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

Octubre, 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 julio a septiembre de 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 julio-septiembre del año 2024, de los servicios comprometidos.

II. Compromisos de calidad asumidos a los servicios

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Formación en Sistema de Información Geográfica (SIG) mediante (QGIS)	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
Suministro de información cartográfica	Tiempo de respuesta	Veinte (20) días laborables	100% solicitudes atendidas en tiempo vs solicitudes recibidas
	Profesionalidad	85%	Porcentaje de usuarios satisfechos de forma trimestral
Generación de mapas	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
T3	4	241
T2	3	123
T1	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
Julio - septiembre	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
Julio - septiembre	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
Julio - septiembre	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.

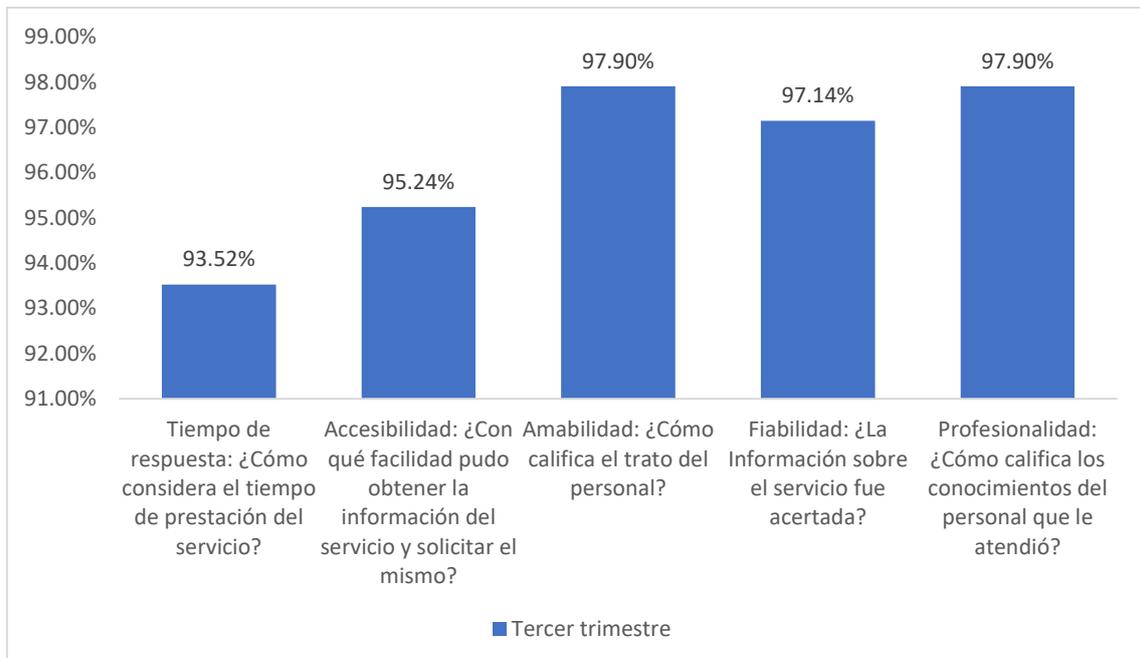
Trimestre	Encuestados	Promedio de fiabilidad	Estándares comprometidos	Cumplimiento de fiabilidad
Julio - septiembre	105	97.14%	N/A	100%

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
Julio - septiembre	105	97.90%	85%	100%

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



Dirección de Cartografía

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

Trimestre	Asistencia brindadas de suministro de información cartográfica
T3	17
T2	19
T1	28

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

Servicio comprometido	Estándar	Medición trimestre julio- septiembre 2024					
Servicio de información cartográfica	100% de solicitudes respondidas a tiempo	Total de solicitudes entrantes	18	Total de solicitudes respondidas a tiempo	17	Total de solicitudes devueltas	1

De las dieciocho (18) solicitudes recibidas en el trimestre de julio a agosto del 2024, diecisiete (17) 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
Julio	4	4	100%	100%
Agosto	7	7	100%	100%
Septiembre	7	6	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
T3	0	N/A	85%	0
T2	3	80%	85%	90%
T1	6	93.33%	85%	100%

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

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					
Servicio de información cartográfica	100% de solicitudes respondidas a tiempo	Total de solicitudes entrantes	6	Total de solicitudes respondidas a tiempo	5	Total de devoluciones	0

3.3.2. Profesionalidad:

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

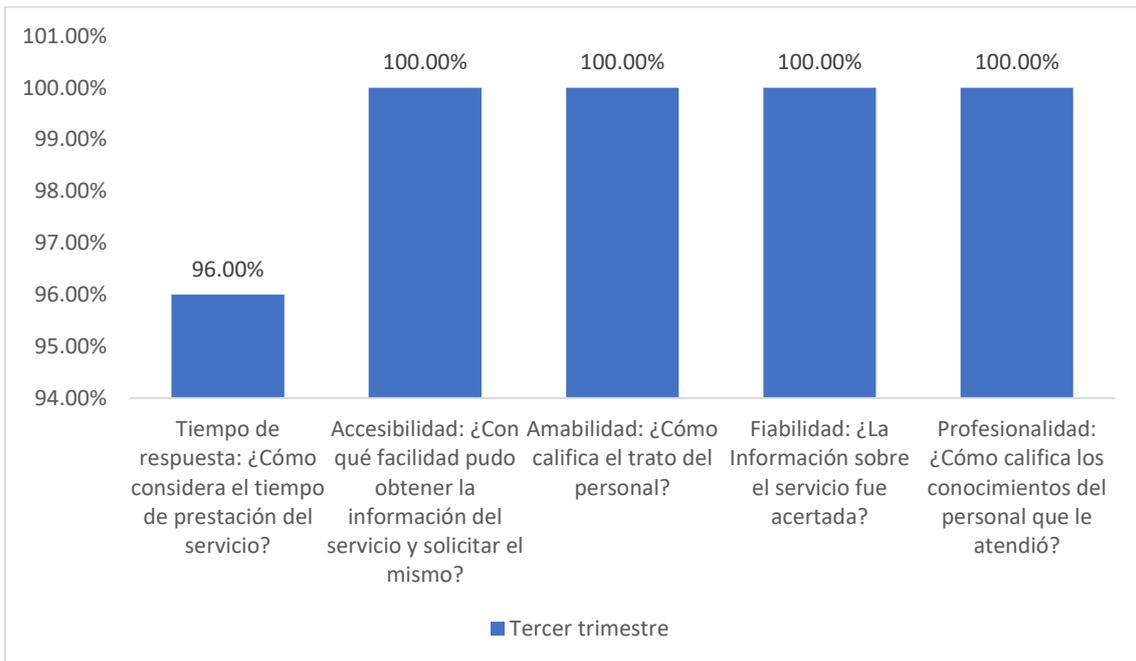
Trimestre	Encuestados	Promedio de profesionalidad	Estándares comprometidos	Cumplimiento de profesionalidad
T3	6	93.33%	85%	100%
T2	0	N/A	85%	0
T1	4	100%	85%	100%

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
Julio - septiembre	5	100%	85%	100%

Generación de mapas	99.20 %
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%



Promedio General de la institución	T3	T2	T1
Tiempo de respuesta: ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?	96.00%	90.00%	94.71%
Accesibilidad: ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	100.00%	90.00%	96.47%
Amabilidad: ¿Cómo califica el trato del personal?	100.00%	95.00%	97.06%
Fiabilidad: ¿La Información sobre el servicio fue acertada?	100.00%	100.00%	96.47%
Profesionalidad: ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?	100.00%	97.50%	96.47%
Total general	96.24%	94.50%	96.24%

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



Elaborado por el Departamento de Planificación y Desarrollo.

20 de octubre de 2024