

Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano ANAMAR

Julio- Septiembre 2024



Tabla de contenido

1.	Introducción	3
2.	Servicios de compromisos de calidad	4
3.	Resultados de satisfacción de los servicios encuestados	5
3.1.	Tiempo de respuesta entrega de Mapas Topobatrímétricos.....	5
3.2.	Charla o conferencia sobre el mar y sus recursos.....	6
3.3.	Estudio de recursos marinos (bióticos y abióticos).....	7
4.	Quejas y sugerencias	7

1. Introducción

Como parte del compromiso de la ANAMAR con 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 al Ciudadano.

El propósito de este informe es 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, 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 y la satisfacción general. 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 de satisfacción.

A continuación, se presenta el seguimiento trimestral correspondiente al periodo julio-septiembre del año 2024, de los servicios comprometidos:

- *Estudio de recursos marinos (bióticos y abióticos)*
- *Charla o conferencia sobre el mar y sus recursos*
- *Mapa Topobatimétrico*

2. Servicios de compromisos de calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADORES
Estudio de recursos marinos (bióticos y abióticos)	Profesionalidad	90%	90% de satisfacción de los usuarios aplicando en encuestas trimestrales
	Fiabilidad		
Charla o conferencia sobre el mar y sus recursos	Profesionalidad		
Mapa Topobatimétrico	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido

3. Resultados de satisfacción de los servicios encuestados

3.1. Tiempo de respuesta entrega de Mapas Topobatimétricos

El tiempo de respuesta se obtiene del registro de solicitudes, el cual permite visualizar la trazabilidad de los tiempos comprometidos y las respuestas emitidas, evaluando así el servicio de solicitud de Mapas Topobatimétricos.

SERVICIO	ESTÁNDAR	MEDICIÓN DEL TRIMESTRE ABRIL-JUNIO 2024		
Mapa Topobatimétrico	3 días laborables	Cantidad de solicitudes	9	78%
		Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido	7	

Solicitudes atendidas por mes

Mes	Recibidas	Atendidas en tiempo	Cumplimiento del tiempo de respuesta
Julio	3	3	100%
Agosto	3	2	67%
Septiembre	3	3	100%

3.2. Charla o conferencia sobre el mar y sus recursos

El estándar comprometido para este servicio es lograr un 90% de satisfacción de los solicitantes, medido a través de encuestas. Estos resultados se analizan individualmente y se consolidan en estadísticas trimestrales.

SERVICIO	ESTÁNDAR	MEDICIÓN DEL TRIMESTRE ABRIL-JUNIO 2024	
Charlas o conferencias sobre el mar y sus recursos	90%	Cantidad de solicitudes	0
		Nivel de satisfacción de solicitante de servicio a través de encuesta	N/A

Solicitudes por mes

Mes	Solicitudes recibidas	Nivel de satisfacción de solicitante de servicio a través de encuesta
Julio	0	N/A
Agosto	0	N/A
Septiembre	0	N/A

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

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario de la encuesta realizada contiene una escala del 1 al 5, donde:

1 Es la peor valoración y, por lo tanto, el menor grado de satisfacción.

5 La mejor valoración y mayor grado de satisfacción.

NS/NC no sabe/no contesta.

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
5	4	3	2	1

3.3. Estudio de recursos marinos (bióticos y abióticos)

Durante el segundo trimestre de 2024, no se recibieron solicitudes de servicios de Estudio de Recursos Marinos.

4. Quejas y sugerencias

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

Vía	Cantidad recibidas	Respondidas en tiempo
Buzones físicos	No fueron recibidas	N/A
Página web	No fueron recibidas	N/A
Sistema de denuncias 311	1	1