



INFORME SEGUIMIENTO CARTA COMPROMISO

División Planificación Y Desarrollo

Octubre - Diciembre 2025

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 Topobatrimétricos | 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 octubre – diciembre del año 2025, 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 OCTUBRE – DICIEMBRE 2025 | | |
|-----------------------------|-------------------|--|---|------|
| Mapa topobatimétrico | 3 días laborables | Cantidad de solicitudes | 7 | 100% |
| | | Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido | 7 | |

Solicitudes atendidas por mes

| Mes | Recibidas | Atendidas en tiempo | Cumplimiento del tiempo de respuesta |
|-----------|-----------|---------------------|--------------------------------------|
| Octubre | 2 | 2 | 100% |
| Noviembre | 4 | 1 | 100% |
| Diciembre | 1 | 1 | 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 JULIO – SEPTIEMBRE 2025 | |
|---|----------|---|------|
| Charlas o conferencias sobre el mar y sus recursos | 90% | Cantidad de solicitudes | 2 |
| | | Nivel de satisfacción de solicitante de servicio a través de encuesta | 100% |

Solicitudes por mes

| Mes | Solicitudes recibidas | Nivel de satisfacción de solicitante de servicio a través de encuesta |
|-----------|-----------------------|---|
| Octubre | 0 | No se impartieron charlas |
| Noviembre | 2 | 5 |
| Diciembre | 0 | No se impartieron charlas |

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 |

4. Estudio de recursos marinos (bióticos y abióticos)

Durante el cuarto trimestre de 2025, no se recibieron solicitudes de servicios de Estudio de Recursos Marinos.

5. 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 | No fueron recibidas | N/A |