

**CONSEJO NACIONAL DE ZONAS FRANCAS DE EXPORTACION  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL USUARIO  
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**

**2023**

AREA RESPONSIBLE/DEPARTAMENTO/ DIVISION	No.	PRODUCTO	No.	ACTIVIDADES	FECHA DE CUMPLIMIENTO	META ANUAL	META T1	META T2	META T3	META T4	MONTO PROGRAMADO PRODUCTO RD\$
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL USUARIO	1	Tramitación (in-out) de solicitudes y correspondencias	1	Revisar	Enero-Diciembre	100%	25%	25%	25%	25%	
			2	Predigitar LPB							
			3	Digitalizar LPB							
			4	Registro de salida física y digital							
			5	Entrega de Autorización/Resolución, físico y/o digital.							
	2	Análisis y aprobación de solicitudes de exoneración de materias primas, maquinarias y equipos de las empresas amparadas en la Ley 56-07 en VUCE	1	Verificar que la solicitud cumpla con los requisitos (Carta, DGII, TSS Pago)	Enero-Diciembre	100%	25%	25%	25%	25%	
			2	Procesamiento y aprobación técnica.							
			3	Procesamiento y aprobación del Encargado.							
			4	Gestionar la aprobación de la Dirección Ejecutiva.							
	3	Gestión de solicitudes de información técnica o institucional	1	Asistencia vía telefónica o correo.	Enero-Diciembre	34%	25%	2%	5%	2%	
			2	Asistencia presencial.							
			3	Seguimiento de solicitudes.							
	4	Implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)	1	Realizar controles y análisis de cumplimiento de los estándares establecidos.	Enero-Diciembre	100%	25%	25%	25%	25%	
			2	Identificación de áreas de mejora.							
			3	Gestión de medidas de subsanación por incumplimiento.							
	5	Aplicar Encuesta de Satisfacción Ciudadana	1	Revisar y definir el formulario de encuesta.	Marzo-Junio	100%	25%	75%	0%	0%	
			2	Definir el universo y muestra para aplicación.							
			3	Digitalizar la encuesta en plataforma de recolección de datos.							
			4	Tabular y analizar los resultados y gestionar las medidas correctivas.							
			6	Elaborar informe, para entregar al MAP.							

