



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**CONADIS**

## **Resultados Carta Compromiso al Ciudadano**

**Enero/marzo 2025**

Periodo de evaluación

**Departamento de Planificación y Desarrollo**

**Gestión de Calidad**

**1. Resultados de cumplimiento de los compromisos asumidos en el servicio de Valoración y Certificación de Discapacidad.**

Servicio	Atributos de Calidad	Estándar comprometido	Indicador	Cantidad de usuarios encuestados	Porcentaje de satisfacción de los usuarios en el T-1
Valoración y Certificación de Discapacidad	Accesibilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral	251	94%
	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral		99%
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral		99%
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral		96.5%
	Tiempo de respuesta	90%	% de satisfacción en		97.6%

Resultados cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano, correspondiente al primer trimestre de 2025

			<b>encuesta trimestral</b>		
<b>Satisfacción general del servicio</b>					<b>97.2%</b>

## 2. Resultados de cumplimiento de la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.

Vías de recepción de quejas y sugerencias	Tiempo comprometido de respuesta	Cantidad de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas y atendidas
Buzón físico	15 días laborales	0
Correo electrónico		0
Línea 311		04

### Fuentes:

- Data encuesta de satisfacción de carta compromiso al ciudadano, periodo de aplicación de enero-marzo de 2025.
- Matriz de seguimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.