



Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano

## **Resultados Carta Compromiso al Ciudadano**

**octubre/diciembre 2025**

**Periodo de evaluación**

Santo Domingo, Rep. Dom.

Departamento de Planificación y Desarrollo

Gestión de Calidad



## Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano

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

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar comprometido	Indicador	Cantidad de usuarios encuestados	Porcentaje de satisfacción de los usuarios en el T-4
Valoración y Certificación de Discapacidad	<b>Accesibilidad</b>	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral	99	99%
	<b>Amabilidad</b>	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral	99	100%
	<b>Profesionalidad</b>	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral	99	100%
	<b>Fiabilidad</b>	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral	99	100%



### Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar comprometido	Indicador	Cantidad de usuarios encuestados	Porcentaje de satisfacción de los usuarios en el T-4
	<b>Tiempo de respuesta</b>	90%	<b>% de satisfacción en encuesta trimestral</b>	99	98%
Total de satisfacción por periodo					<b>99.4</b>



## Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano

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

Vías de recepción de quejas y sugerencias	Tiempo comprometido de respuesta	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Cantidad de quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas y atendidas
Buzón físico	15 días laborales	19/11/2025	01/12/2025	01
Correo electrónico		N/A	N/A	0
Línea 311		22/10/25	06/11/25	01

#### Fuentes:

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