



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	Accesibilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral	99	99%
	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral	99	100%
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral	99	100%
	Fiabilidad	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
	Tiempo de respuesta	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral	99	98%
Total de satisfacción por periodo					99.4

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.