



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONADIS

Resultados de la Evaluación de la Carta Compromiso
al Ciudadano

Enero-Marzo 2026

Período 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-1
Valoración y Certificación de Discapacidad	Accesibilidad	85%	% de satisfacción en encuesta trimestral	143	98%
	Amabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral	143	99%
	Profesionalidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral	143	99%
	Fiabilidad	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral	143	99.5%



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-1
	Tiempo de respuesta	90%	% de satisfacción en encuesta trimestral	143	99%
Total de satisfacción por periodo					98.9

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	N/A	N/A	0
Correo electrónico		N/A	N/A	0
Línea 311		19/02/2026	26/02/2026	01

Fuentes:

- Data encuesta de satisfacción de carta compromiso al ciudadano, periodo de aplicación de enero-marzo de 2026.
- Matriz de seguimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.