

Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

Septiembre 2025-febrero 2026




CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

	Atención al Usuario	Código: INF-GDC-002
	Informe de Seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano	Fecha Emisión: 13/03/2026

Marzo 2026 Santo Domingo - D.N.

Índice


1.	Introducción:.....	3
2.	Objetivo:.....	4
3.	Glosario de términos (si aplica):	4
	<i>Seguimiento a los compromisos de calidad</i>	5
	<i>Ficha técnica</i>	5
	<i>Servicios encuestados.</i>	6
•	<i>Actividades Formativas</i>	7
•	<i>Información Estadística</i>	8
•	<i>Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías</i>	9
•	<i>Meta vs Resultados</i>	10
•	<i>Gráfico 5. Comparación de la meta vs los resultados obtenidos</i>	10
•	<i>Quejas y Sugerencias</i>	11
•	<i>Índice de Satisfacción General</i>	11

	Atención al Usuario	Código: INF-GDC-002
	Informe de Seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano	Fecha Emisión: 13/03/2026
		Versión: N/A

1. Introducción:

Los indicadores de medición establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano representan un componente esencial para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. En este sentido, la Oficina Nacional de Estadística asume con responsabilidad el seguimiento permanente de dichos indicadores, asegurando que los compromisos asumidos se mantengan alineados con las expectativas de la ciudadanía.

Con el propósito de evaluar el cumplimiento de estos compromisos y medir el nivel de satisfacción de las personas usuarias, se aplicó la Encuesta de Satisfacción Institucional correspondiente al período septiembre 2025 – febrero 2026. Este instrumento permitió recopilar información valiosa sobre las percepciones, opiniones y experiencias de los usuarios respecto a los servicios brindados, lo que facilita la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional.


	Atención al Usuario	Código: INF-GDC-002
		Fecha Emisión: 13/03/2026
	Informe de Seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano	Versión: N/A

2. Objetivo:

Evaluar y dar a conocer el nivel de satisfacción general de las personas usuarias respecto a los servicios ofrecidos, mediante la recopilación y análisis de sus percepciones, opiniones y experiencias, con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones para optimizar la calidad del servicio.

3. Glosario de términos (si aplica):

Las Cartas Compromiso: son documentos a través de los cuales las instituciones públicas informan al ciudadano/cliente sobre los servicios que gestionan, cómo acceder y obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos para su prestación.

	Atención al Usuario	Código: INF-GDC-002
	Informe de Seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano	Fecha Emisión: 13/03/2026
		Versión: N/A

Seguimiento a los compromisos de calidad

La medición del cumplimiento de los compromisos de calidad se lleva a cabo mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional, instrumento diseñado para recopilar y analizar la percepción de las personas usuarias en relación con la calidad y eficacia de los servicios prestados por la institución.

Ficha técnica

POBLACIÓN	Actividades Formativas: 395 Información Estadística: 142 Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías: 50
ÁMBITO	Oficina Nacional de Estadística
MÉTODO UTILIZADO	Vía correo electrónico
FECHA DE LEVANTAMIENTO	Septiembre 2025- febrero 2026.
RESPONSABLE	Departamento de Planificación y Desarrollo. División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. Responsables de los servicios.




Insatisfecho



Poco satisfecho

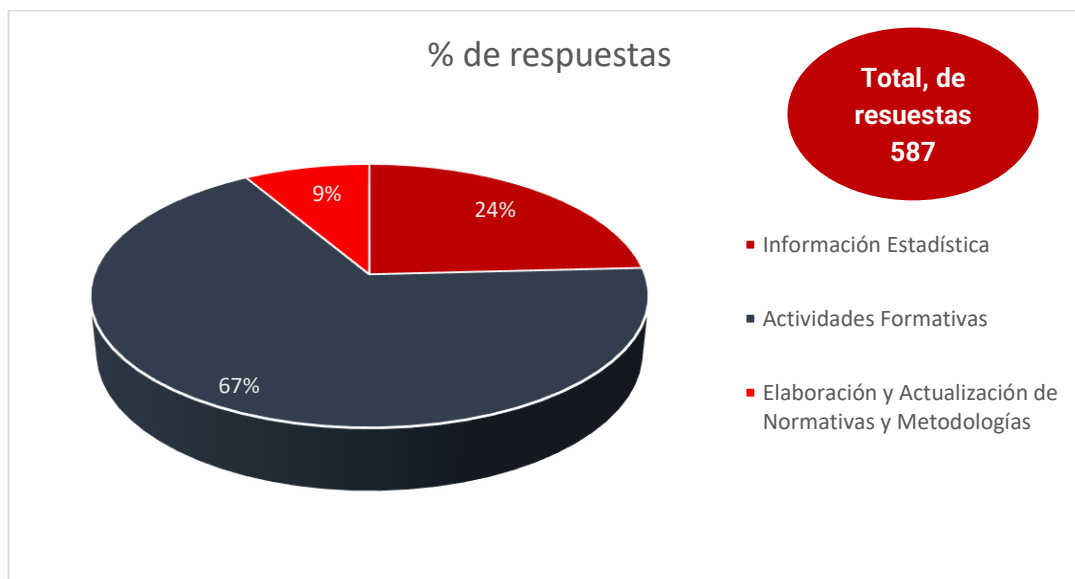


Satisfecho

	Atención al Usuario	Código: INF-GDC-002
	Informe de Seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano	Fecha Emisión: 13/03/2026
		Versión: N/A


Servicios encuestados.

Gráfico 1. Tasa de respuesta por tipo de servicio



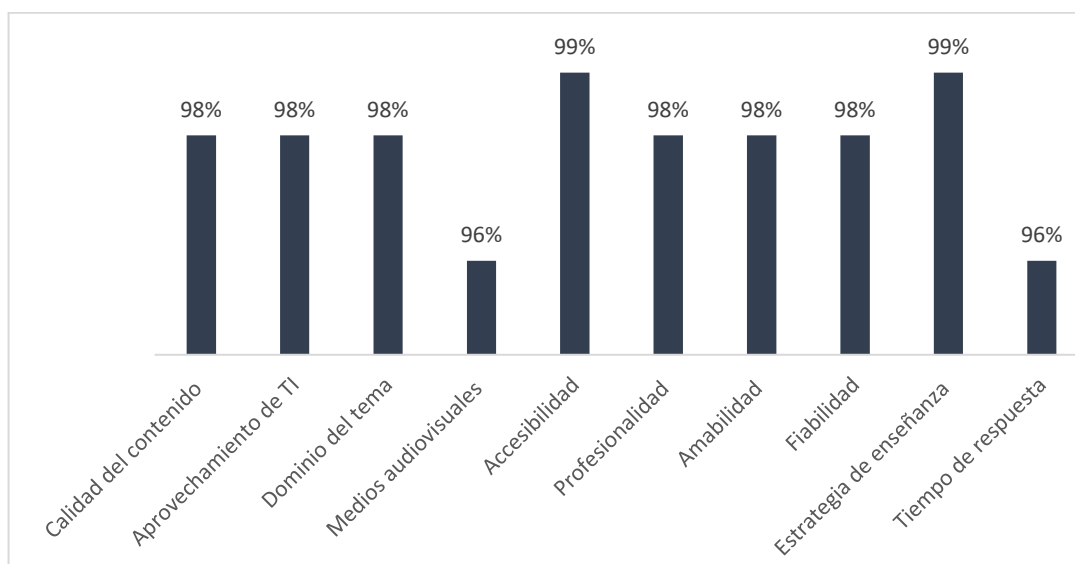
En términos generales, se registraron **587 respuestas** correspondientes a los tres servicios ofrecidos. De este total, **Actividades Formativas** concentró **395 respuestas (67%)**; el servicio de **Información Estadística** obtuvo **142 respuestas (24%)**; y el servicio de **Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías** recibió **50 respuestas (9%)**.

Cabe destacar que la distribución de las respuestas es proporcional a la demanda registrada para cada uno de los servicios.

	Atención al Usuario	Código: INF-GDC-002
	Informe de Seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano	Fecha Emisión: 13/03/2026
		Versión: N/A

- **Actividades Formativas**

- **Gráfico 2. Resultados del servicio de Actividades Formativas**



De acuerdo con los resultados obtenidos, los mayores niveles de satisfacción asociados a este servicio se registran en los aspectos de **accesibilidad** y **estrategia de enseñanza**, ambos con un **99% de satisfacción**.

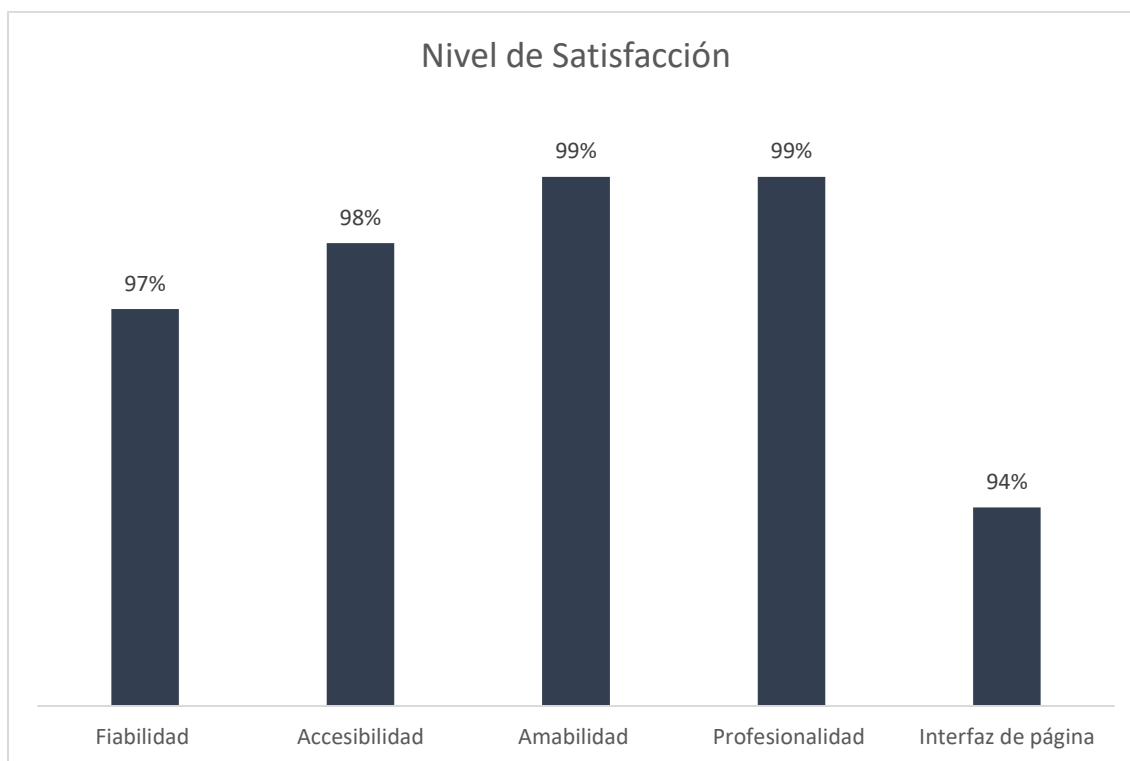
Asimismo, los criterios relacionados con la **calidad del contenido**, el **aprovechamiento de las tecnologías**, el **dominio del tema**, la **profesionalidad** y la **fiabilidad** alcanzaron un **98% de satisfacción**.

Por su parte, aspectos como el **uso de medios audiovisuales** y el **tiempo de respuesta** también obtuvieron niveles de satisfacción elevados, situándose igualmente en **96%**.

	Atención al Usuario	Código: INF-GDC-002
	Informe de Seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano	Fecha Emisión: 13/03/2026
		Versión: N/A


- **Información Estadística**

Gráfico 3. Resultados del servicio de Información Estadística



Se evidenció que, en relación con este servicio, los aspectos mejor valorados en términos de satisfacción fueron la **amabilidad** y la **profesionalidad**, ambos con un **99%**.

En segundo lugar, la **accesibilidad** registró un **98% de satisfacción**, seguida de la **fiabilidad**, con un **97%**. Por su parte, la **interfaz de la página web** obtuvo un **94% de satisfacción**.


	Atención al Usuario	Código: INF-GDC-002
	Informe de Seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano	Fecha Emisión: 13/03/2026
		Versión: N/A

- *Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías*
- **Gráfico 4. Resultados del servicio de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías**



En el caso del servicio de **Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías**, los aspectos mejor valorados fueron la **amabilidad**, la **interfaz de la página web** y el **tiempo de respuesta**, los cuales alcanzaron un **100% de satisfacción**.

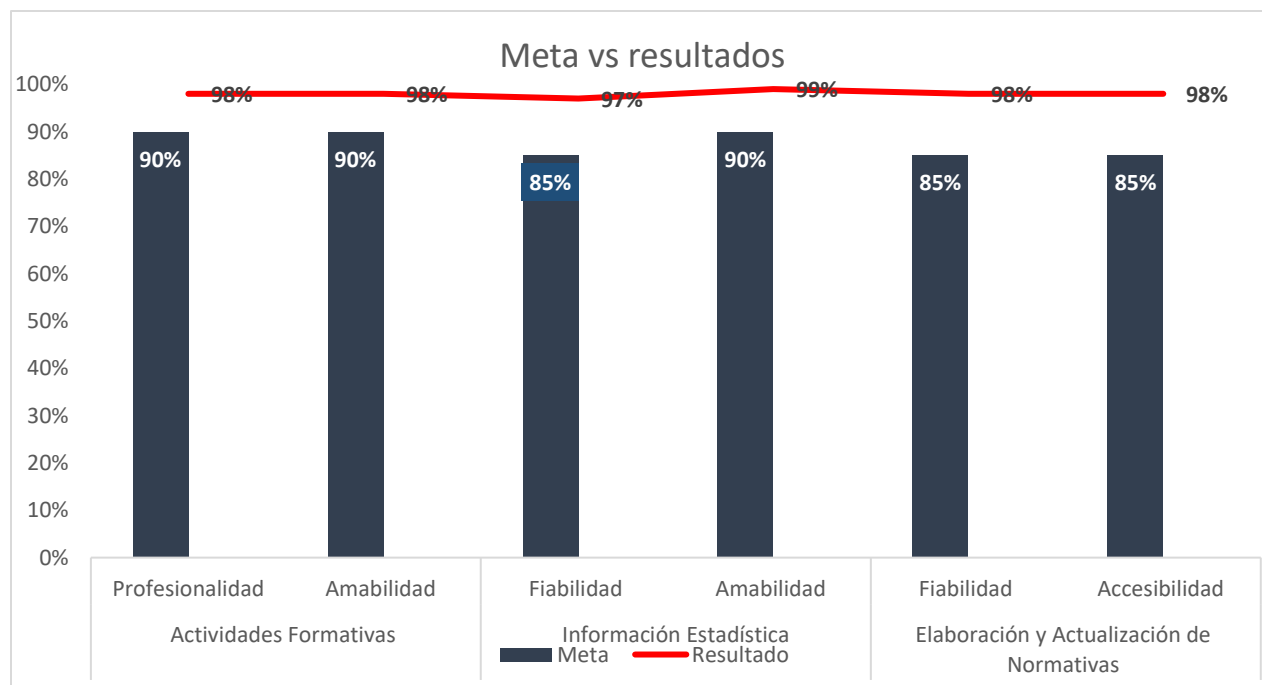
Les siguen la **profesionalidad**, la **disponibilidad**, la **actualización**, la **fiabilidad** y la **accesibilidad**, con un **98% de satisfacción**.


	Atención al Usuario	Código: INF-GDC-002
	Informe de Seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano	Fecha Emisión: 13/03/2026
		Versión: N/A

- **Meta vs Resultados**

Servicios	Atributos	Compromisos Asumidos	Indicador	Resultados de los Compromisos de calidad
Actividades Formativas	Profesionalidad	90%	Porcentaje de satisfacción en encuesta semestral	98%
	Amabilidad	90%		98%
Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	Fiabilidad	85%		98%
	Accesibilidad	85%		98%
Información Estadística	Fiabilidad	85%		97%
	Amabilidad	90%		99%

- **Gráfico 5. Comparación de la meta vs los resultados obtenidos**



	Atención al Usuario	Código: INF-GDC-002
	Informe de Seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano	Fecha Emisión: 13/03/2026
		Versión: N/A

- ***Quejas y Sugerencias***

Los canales establecidos para que la ciudadanía pueda emitir las quejas y sugerencias son los siguientes:

- Buzón Recepción piso 8.
- Buzón Recepción piso 9.
- Línea Telefónica 311.
- Red Social Facebook.

Los canales mencionados son revisados por el personal técnico de Calidad en la Gestión con una periodicidad semanal. Durante el periodo comprendido entre septiembre 2025 a febrero del 2026, no se encontraron quejas.

- ***Índice de Satisfacción General***

