



**INFORME TRIMESTRAL DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCION DE LOS SERVICIOS
COMPROMETIDO EN LA CARTA
COMPROMISO AL CIUDADANO**

DIVISION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO

22 de abril 2026

INDICE

Contenido

Indice.....	2
Introducción.....	3
Servicios de Compromiso de Calidad.....	4
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos de las encuestas de satisfacción:	5

Introducción

Como parte del compromiso del Instituto Azucarero Dominicano con ofrecer servicios de manera transparente y eficiente, se presenta el informe de resultados y mediciones de estándares relacionado con los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

El propósito de este informe es de proporcionar una evaluación detallada del desempeño y la calidad de los servicios ofrecidos. En este contexto, la institución ha establecido dos (2) servicios en la carta compromiso al Ciudadano, los cuales cumplen con los estándares de calidad definidos.

Para garantizar el cumplimiento de los estándares, se realizaron mediciones para evaluar la satisfacción y los tiempos de respuesta en general. Estos resultados se obtuvieron mediante el registro y análisis de los tiempos de respuestas en las solicitudes de servicios, así como a través de encuestas de satisfacción emitida por la institución.

A continuación, se presenta el seguimiento trimestral correspondiente al periodo Enero- marzo del año 2026, de los servicios comprometidos:

- Certificado y/o permiso de exportación de azúcar y sus derivados.
- Gestión de Certificado de elegibilidad de cuota (CQE)

1. Servicios de Compromiso de Calidad

COMPROMISO DE CALIDAD

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores
Certificación de exportación de azúcar y sus derivados	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Profesionalidad • Tiempo de Respuesta 	85%	% de satisfacción de usuarios, obtenido en la encuesta trimestral.
	Tiempo de Respuesta	Certificaciones elaboradas en un tiempo no mayor a 48 horas, luego de su solicitud	Certificaciones elaboradas en un tiempo no mayor a 48 horas, luego de su solicitud
Gestión de certificados de elegibilidad de cuotas (CQE)	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Tiempo de respuesta • Profesionalidad 	85%	% de satisfacción de usuarios, obtenido en la encuesta trimestral.

1. Resultados de satisfacción de los servicios encuestados

3.1 Demanda de los Servicios Comprometidos.

Servicios		Enero	Febrero	Marzo	Total
Certificados y/o permiso para la exportación de azúcar y sus derivados	Cant.	6	14	5	25
	Muestra	6	14	4	24
	70%	5	9	3	17
Gestión de Certificados de Elegibilidad de Cuotas (CQE)	Cant.	6	11	6	23
	Muestras	6	11	6	22
	70%	5	8	5	18

3.2 Tiempo de respuesta Certificados de Exportación.

El tiempo de respuesta se obtiene del registro de solicitudes, el cual permite visualizar la trazabilidad de los tiempos comprometidos y las respuestas emitidas, evaluando así el servicio de solicitud de exportación.

Servicios	ESTANDAR	MEDICION DEL TRIMESTRE ENERO- MARZO 2026		
Certificados y/o permiso para la exportación de azúcar y sus derivados	48 horas del tiempo de repuesta	Cantidad de solicitud	25	100%
		Cantidad de solicitud respondidas en el tiempo establecido.	25	

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos de las encuestas de satisfacción:

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario de la encuesta realizada contiene una escala del 1 al 5, donde:


- 1: es la peor valoración, por lo tanto, el menor grado de satisfacción.
- 5: la mejor valoración y mayor grado de satisfacción.

2. Quejas y Sugerencias

Los canales establecidos para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias y reclamaciones son los siguientes:

VIAS	CANTIDAD RECIBIDAS	RESPONDIDA EN TIEMPO
Buzones Físicos	No fueron recibidas	N/A
Página web	No fueron recibidas	N/A
Sistema de denuncias 311	No fueron recibidas	N/A

Elaborado por:


Luis Ogando



Revisado por:


Mercedes Alonzo