



**REPORTE CUMPLIMIENTO CARTA  
COMPROMISO AL CIUDADANO  
ENERO – JUNIO 2024.**

**COMISIÓN DE DEFENSA COMERCIAL**  
SANTO DOMINGO, REP. DOM.  
Calle Manuel de Jesús Troncoso, No. 18, Ensanche Paraíso.

Servicio	Atributos	Estándares	Indicadores	Resultado de la medición	Evidencias
Procedimientos de investigación por dumping.	Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% Decisión sobre solicitudes de investigación publicadas en un plazo de 45 días hábiles.</li> <li>• Decisión preliminar adoptada al menos 60 días hábiles después de iniciada la investigación.</li> <li>• Decisión definitiva adoptada al menos 60 días hábiles después celebrada la audiencia pública.</li> </ul>	% de solicitudes completadas en el plazo prometido	<p>Dos (2) solicitudes de investigación. Dichas solicitudes fueron retiradas por las partes antes del vencimiento de los plazos comprometidos en la CCC-CDC.</p> <p>Las partes no completaron las encuestas remitidas para medir la satisfacción del servicio.</p>	Formularios solicitud de inicio procedimientos de investigación.
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos semestralmente	-	-
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos semestralmente	-	-
Procedimientos de investigación por subvenciones.	Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% Decisión sobre solicitudes de investigación publicadas en un plazo de 45 días hábiles.</li> <li>• Decisión preliminar adoptada al menos 60 días hábiles después de iniciada la investigación.</li> <li>• Decisión definitiva adoptada al menos 60 días hábiles después de celebrada la audiencia pública.</li> </ul>	% de solicitudes completadas en el plazo prometido	Durante el periodo julio 2023 – junio 2024 no se recibieron solicitudes para este servicio.	-

	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos semestralmente	-	-
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos semestralmente	-	-
<b>Procedimientos de investigación por salvaguardias.</b>	Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% Decisión sobre solicitudes de investigación publicadas en un plazo de 45 días hábiles.</li> <li>• Decisión preliminar adoptada al menos 60 días hábiles después de iniciada la investigación.</li> <li>• Decisión definitiva adoptada al menos 60 días hábiles después de celebrada la audiencia pública.</li> </ul>	% de solicitudes completadas en el plazo prometido	Durante el periodo julio 2023 – junio 2024 no se recibieron solicitudes para este servicio.	
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos semestralmente	-	-
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos semestralmente	-	-

Servicio	Atributos	Estándares	Indicador	Resultado de la medición	Evidencias
<b>Información y asistencia para la defensa comercial (SIADEC)</b>	Tiempo de respuesta	3 días laborables para realizar el primer contacto	Porcentaje de asistencias brindadas en el plazo establecido	<p>Durante el periodo julio – diciembre 2023 no se recibieron solicitudes.</p> <p>Enero 2024:1/1 100% Abril 2024: 1/1 100% Mayo 2024: 1/1 100%</p> <p>Los solicitantes no completaron las encuestas remitidas para medir la satisfacción del servicio.</p>	Formularios registro consultas SIADEC, comunicaciones de respuestas remitidas a los solicitantes.
	Fiabilidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos semestralmente	-	-
	Profesionalidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos semestralmente	-	-
	Amabilidad	85%	% de satisfacción de los ciudadanos semestralmente	-	-

Tabla elaborada a partir de las informaciones suministradas por el Departamento de Investigación sobre Defensa Comercial de la CDC.

### Indicadores RRSS 2024

Plataforma	Seguidores / Contactos	Publicaciones / envíos	Me gusta	Comentarios	Reproducciones
X	893	34	-	-	-
Instagram	760	40	727	13	1377
Facebook	461	36	51	0	
LinkedIn	44	0	0	-	-
Youtube	16	0	-	-	-
Mailchimp	527	20			

## Conclusiones

No se obtuvieron retroalimentaciones respecto a las encuestas remitidas a los usuarios de los servicios durante el periodo enero – junio 2024.

A continuación presentamos algunas recomendaciones de acciones a realizar para lograr mejores resultados respecto al monitoreo del cumplimiento en la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Comisión de Defensa Comercial (CDC):

- A cortar el tiempo de remisión de la encuestas a los solicitantes del servicio.
- Dar continuidad o un seguimiento más efectivo para asegurar el completado de las encuestas remitidas.
- Crear nuevas estrategias para lograr obtener las retroalimentaciones de las encuestas realizadas.

**Elaborado por:**  
Angers Sánchez  
Analista de Planificación

**Revisado por:**  
Jomary Morales  
Directora Ejecutiva