



**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"> • 100% Decisión sobre solicitudes de investigación publicadas en un plazo de 45 días hábiles. • Decisión preliminar adoptada al menos 60 días hábiles después de iniciada la investigación. • Decisión definitiva adoptada al menos 60 días hábiles después celebrada la audiencia pública. | % 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"> • 100% Decisión sobre solicitudes de investigación publicadas en un plazo de 45 días hábiles. • Decisión preliminar adoptada al menos 60 días hábiles después de iniciada la investigación. • Decisión definitiva adoptada al menos 60 días hábiles después de celebrada la audiencia pública. | % 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 | - | - |
| Procedimientos de investigación por salvaguardias. | Tiempo de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • 100% Decisión sobre solicitudes de investigación publicadas en un plazo de 45 días hábiles. • Decisión preliminar adoptada al menos 60 días hábiles después de iniciada la investigación. • Decisión definitiva adoptada al menos 60 días hábiles después de celebrada la audiencia pública. | % 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 |
|--|---------------------|--|---|--|---|
| Información y asistencia para la defensa comercial (SIADEC) | 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