



ORGANISMO DOMINICANO DE ACREDITACIÓN

RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (1RA. VERSIÓN)
MARZO - SEPTIEMBRE 2024

Servicio e Indicador	Código de Expedientes	Etapas	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
Solicitud de Acreditación Inicial de Laboratorios de Ensayo	Expediente LE - 013	Etapa 1	Tiempo de respuesta	Recepción de la Solicitud de Acreditación, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para respuesta al solicitante	1	1	100%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
			Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D
			Fiabilidad	85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D
			Empatía	85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D
		Etapa 2	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
			Tiempo de respuesta	Evaluación documental, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles	1	0	0%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
			Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	1	1	100%
			Fiabilidad	85% de satisfacción	1	1	80%
	Empatía	85% de satisfacción	1	1	100%		
	Expediente LE - 012	Etapa 4	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
			Tiempo de respuesta	Toma de decisión de la acreditación, en un tiempo no mayor a 60 días hábiles.	1	1	100%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
			Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D
Fiabilidad			85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D	
Empatía	85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D			

Nota: para la etapa 3, en estos expedientes no aplica la generación de resultados.

RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (1RA. VERSIÓN)
MARZO - SEPTIEMBRE 2024

Servicio e Indicador	Codigo de Expedientes	Etapas	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
Solicitud de Acreditación Inicial de Laboratorios de Calibración	Expediente LC - 007	Etapa 1	Tiempo de respuesta	Recepción de la Solicitud de Acreditación, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para respuesta al solicitante	1	1	100%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
			Profesionalidad del personal	N/D	N/D	N/D	N/D
			Fiabilidad	N/D	N/D	N/D	N/D
			Empatía	N/D	N/D	N/D	N/D
		Etapa 2	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
			Tiempo de respuesta	Evaluación documental, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles	1	0	0%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
			Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	1	1	100%
			Fiabilidad	85% de satisfacción	1	1	100%
		Empatía	85% de satisfacción	1	1	100%	
		Etapa 3	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
			Tiempo de respuesta	Toma de decisión de la acreditación, en un tiempo no mayor a 60 días hábiles.	1	1	100%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
	Profesionalidad del personal		85% de satisfacción	1	1	100%	
	Fiabilidad		85% de satisfacción	1	1	100%	
	Empatía	85% de satisfacción	1	1	100%		
	Expediente LC - 006	Etapa 4	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
			Tiempo de respuesta	Toma de decisión de la acreditación, en un tiempo no mayor a 60 días hábiles.	1	1	100%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
Profesionalidad del personal			85% de satisfacción	1	1	100%	
Fiabilidad			85% de satisfacción	1	1	100%	
Empatía	85% de satisfacción	1	1	100%			

RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (1RA. VERSIÓN)
MARZO - SEPTIEMBRE 2024

Servicio e Indicador	Codigo de Expedientes	Etapas	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
Solicitud de Acreditación Inicial de Organismos de Inspección	Expediente OI - 006	Etapa 4	Tiempo de respuesta	Recepción de la Solicitud de Acreditación, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para respuesta al solicitante	1	1	100%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
			Profesionalidad del personal	N/D	N/D	N/D	N/D
			Fiabilidad	N/D	N/D	N/D	N/D
			Empatía	N/D	N/D	N/D	N/D

Nota: las etapas 1, 2 y 3, en este expediente no aplica la generación de resultados.

RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (1RA. VERSIÓN)
MARZO - SEPTIEMBRE 2024

Servicio e Indicador	Codigo de Expedientes	Etapas	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
Solicitud de Reevaluación de Organismos de Inspección	Expediente OI -004	Etapa 1	Tiempo de respuesta	Recepción de la Solicitud de Acreditación, en un tiempo no mayor a 10 días hábiles para respuesta al solicitante	1	1	100%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
			Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D
			Fiabilidad	85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D
			Empatía	85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D
		Etapa 2	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
			Tiempo de respuesta	Evaluación documental, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles	1	1	100%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
			Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	1	1	60%
			Fiabilidad	85% de satisfacción	1	1	60%
		Empatía	85% de satisfacción	1	1	80%	
		Etapa 4	Atributos	Meta	Cantidad de Solicitudes	Cantidad de Solicitudes Procesadas a Tiempo	% de Cumplimiento
			Tiempo de respuesta	Toma de decisión de la acreditación, en un tiempo no mayor a 60 días hábiles.	1	1	100%
			Atributos	Meta	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho / Totalmente Satisfecho	% de Cumplimiento
			Profesionalidad del personal	85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D
Fiabilidad	85% de satisfacción		N/D	N/D	N/D		
Empatía	85% de satisfacción	N/D	N/D	N/D			

Nota: en este caso no aplica etapa 3, porque no se genero plan de acción.

Quejas y sugerencias			
Via	Cantidad recibidas	Respondidas en tiempo	% de Cumplimiento
Buzones	No fueron recibidas	N/A	N/A
Línea 311	1	1	100%
Telefónica	No fueron recibidas	N/A	N/A
Correo	No fueron recibidas	N/A	N/A

Registro de quejas, sugerencias marzo - septiembre 2024