



### INSTITUTO DE AUXILIOS

CUMPLIMIENTO CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO TRIMESTRAL OCTUBRE-DICIEMBRE 2023

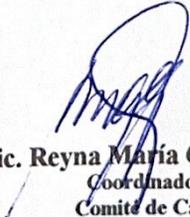
SERVICIOS COMPROMETIDOS	ESTANDAR	RECIBIDAS	COMPLEATADAS	VENCIDAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
DEVOLUCION DE APORTES POR CONCEPTO DE SEGURO DE VIDA, CESANTIA E INVALIDEZ	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	1	1	0	100%
SERVICIOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	1	1	0	100%
SERVICIOS FUNERARIOS	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	1	1	0	100%
PLANES DE SEGUROS FUNERARIOS	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	1	1	0	100%
VENTA DE ARTÍCULOS DEL HOGAR, ÚTILES ESCOLARES, JUGUETES Y OTROS	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	1	1	0	100%

#### GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

CANAL	ESTANDAR	ATENDIDAS	EN PROCESO	VENCIDAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	0	0	0	0%
PORTAL WED	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	0	0	0	0%
LINEA 311	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	1	0	0	100%
FORO	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	0	0	0	0%
INSTAGRAM	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	3	0	0	100%
INFO@INAVI.GOB.DO	100% EN PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES EN UN PERIODO DE 15 LABORABLES	1	0	0	100%

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

SERVICIOS COMPROMETIDOS	ESTANDAR	CANTIDAD DE FORMULARIOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
DEVOLUCION DE APORTES POR CONCEPTO DE SEGURO DE VIDA, CESANTIA E INVALIDEZ	90% EN SATISFACCIÓN	22	0.9242
SERVICIOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS	90% EN SATISFACCIÓN	24	0.9296
SERVICIOS FUNERARIOS	90% EN SATISFACCIÓN	37	0.9234
PLANES DE SEGUROS FUNERARIOS	90% EN SATISFACCIÓN	20	0.925
VENTA DE ARTÍCULOS DEL HOGAR, ÚTILES ESCOLARES, JUGUETES Y OTROS	90% EN SATISFACCIÓN	14	0.9286

  
Lic. Reyna María Guzmán  
Coordinadora  
Comité de Calidad