

**RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (2DA VERSIÓN)
NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2021**

Servicio	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Solicitudes Procesadas	Cantidad de Solicitudes Procesadas en Tiempo	% De Cumplimiento	
Certificación de Pensión	Tiempo de Respuesta de	2 horas	Reporte Sistema de Turnos E-Flow	1140	1140	100.00%	
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno	% Nivel de Satisfacción	
	Amabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido por parte del personal, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	202	202	100%	
	Fiabilidad	95 % de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitudes, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	202	202	100%	
Servicio	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho/Satisfecho	% Nivel de Satisfacción	
Inclusión a Nomina de Pensionados	Tiempo de Espera	90% de satisfacción de los usuarios respecto al tiempo de espera de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	60	59	98%	
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno	% Nivel de Satisfacción	
	Dominio Conocimiento, Preparación del Personal	90% de satisfacción de los usuarios respecto al tiempo de espera de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	60	60	100%	
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	120	119	99%	
Servicio	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Solicitudes Procesadas	Cantidad de Solicitudes Procesadas en Tiempo	% De Cumplimiento	
Registro de Poder de Representación de Pensionado	Tiempo de Respuesta de	3 horas	Reporte Sistema de Turnos E-Flow	1078	1078	100.00%	
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno	% Nivel de Satisfacción	
	Amabilidad	90% de satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido por parte del personal, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	102	102	100%	
	Fiabilidad	90% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	102	101	99%	
Seguimiento a las Inquietudes (Quejas, Sugerencias y/o Reclamaciones)		Meta	Fuente de Datos	Cantidad De Inquietudes Recibidas	Cantidad de Inquietudes Aplicables Para Ser Respondidas	Cantidad De Inquietudes Respondidas en el Plazo Establecido (15 Días Laborables)	% De Cumplimiento
		Respuesta al ciudadano dentro de los primeros 15 días laborables.	Matriz Monitoreo Quejas y Sugerencias	20	18	18	100%