

**RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (2DA VERSION)**  
**ENERO - ABRIL 2022**

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	2 horas	Reporte Sistema de Turnos E-Flow	3,781	3,746	99.07%
	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	580	574	98.97%
	Fiabilidad	95 % de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitudes, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	580	572	98.62%
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	121	121	100.00%
	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	121	121	100.00%
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	242	238	98.35%
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	3 horas	Reporte Sistema de Turnos E-Flow	2,543	2,543	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	156	156	100.00%
	Fiabilidad	90% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	156	156	100.00%
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	17	15	14	93.33%