

**RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (2DA. VERSIÓN)  
SEPTIEMBRE- DICIEMBRE 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	6,448		6,448	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	314		314	100.00%
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de las solicitudes, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	314		313	99.68%
Servicio	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho/Satisfecho	% Nivel de Satisfacción
Inclusión a Nómina 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	98		98	100.00%
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno	% Nivel de Satisfacción
	Dominio, Conocimiento y 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	98		96	97.96%
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	196		192	97.96%
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	1,442		1,442	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	162		161	99.38%
	Fiabilidad	90% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	164		162	98.78%
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	6	6	6	100.00%	