

RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (2DA. VERSIÓN)						
ENERO-ABRIL 2023						
Servicio	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Solicitudes Procesadas		% De Cumplimiento
Certificación de Pensión	Tiempo de Respuesta	2 horas	Reporte Sistema de Turnos E-Flow	8,463		100.00%
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		% 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	264		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	264		98.48%
Servicio	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		% 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	140		99.29%
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		% 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	140		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	280		100.00%
Servicio	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Solicitudes Procesadas		% De Cumplimiento
Registro de Poder de Representación de Pensionado	Tiempo de Respuesta	3 horas	Reporte Sistema de Turnos E-Flow	1,147		100.00%
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		% 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		98.77%
	Fiabilidad	90% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	162		98.77%
Seguimiento a las Inquietudes (Quejas, Sugerencias y/o Reclamaciones)		Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Inquietudes Recibidas	Cantidad de Inquietudes Aplicables para ser Respondidas	% De Cumplimiento
		Respuesta al ciudadano dentro de los primeros 15 días laborables.	Matriz Monitoreo Quejas y Sugerencias	10	10	100.00%