

RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (2DA. VERSIÓN)						
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2023						
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	7,623	7,623	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	145	144	99.31%
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de las solicitudes, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	145	144	99.31%
Servicio	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho/Satisficho	% 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	129	129	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	129	128	99.22%
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	258	256	99.22%
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	2,919	2,919	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	70	70	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	70	70	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)
		Respuesta al ciudadano dentro de los primeros 15 días laborables.	Matriz Monitoreo Quejas y Sugerencias	12	12	12
						100.00%