

RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (2DA. VERSIÓN)						
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 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	7,623		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	145		144
	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
Servicio	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Muy Satisfecho/Satisfecho
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
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno
	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
	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
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	2,919		2,919
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra		Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno
	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
	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
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