



**RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (2DA. VERSIÓN)
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2024**

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	6,640	6,640	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	304	303	99.67%	
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de las solicitudes, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	304	301	99.01%	
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	242	234	96.69%	
	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	242	240	99.17%	
	Fiabilidad	95% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	484	479	98.97%	
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	2,510	2,510	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	138	138	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	138	138	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	148	148	148	100.00%