



**RESULTADOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (2DA. VERSIÓN)
MAYO-AGOSTO 2025**

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	53,441	52,670	98.56%
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno	% Nivel de Satisfacción
	Amabilidad	98.92% de satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido por parte del personal, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	462	457	98.92%
	Fiabilidad	97.84% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de las solicitudes, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	462	452	97.84%
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	100% de satisfacción de los usuarios respecto al tiempo de espera de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	162	162	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	100% de satisfacción de los usuarios respecto al tiempo de espera de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Encuesta SIN	162	162	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	324	313	96.60%
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	25,666	25,070	97.68%
	Atributos de Calidad	Meta	Fuente de Datos	Cantidad de Muestra	Cantidad de Respuestas Satisfacción: Excelente/Bueno	% Nivel de Satisfacción
	Amabilidad	100% de satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido por parte del personal, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	142	142	100.00%
	Fiabilidad	97.18% de satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad de la solicitud, en los resultados de las encuestas aplicadas.	Matriz Data Encuestas	142	138	97.18%
Seguimiento a las Inquietudes (Quejas y Sugerencias)	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	21	21	21	100.00%