



**REPORTE DE
RESULTADOS DE LA CARTA
COMPROMISO AL CIUDADANO, IDECOOP**

R-DPD-RE-001 – Versión: 001
Fecha de Emisión: 4/4/2025
Fecha de revisión: N/A

Periodo de Evaluación: Primer Trimestre, 2025

1 - Medición de la Carta Compromiso al Ciudadano

SERVICIOS COMPROMETIDOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR	RESULTADO
Incorporación de cooperativas Seguimiento y fortalecimiento a cooperativas (Certificación Sistema Contable) Supervisión y Fiscalización	Fiabilidad Amabilidad Profesionalidad	85%	Porcentaje (%) de satisfacción de los usuarios (as) durante el trimestre	94%
				96%
				94%

Fuente: Base de Datos Encuesta de Servicios.

2 - Medición de la Reclamaciones, Quejas y Sugerencias (R, Q, Y, S)

GESTION	TIEMPO COMPROMETIDO	CANTIDAD DE (R, Q, Y, S), RECIBIDAS EN EL PERIODO	TIPO	CANTIDAD DE (R, Q, Y, S), GESTIONADAS EN EL PERIODO	% DE GESTION
Reclamaciones, Quejas y Sugerencias (R, Q, Y, S)	15 dias laborables	24	Reclamaciones	24	100%
		11	Quejas	11	100%
Total		35		35	

Fuente: Matriz de Seguimiento a reclamaciones, quejas y sugerencias.

**REPORTE DE RESULTADOS DE LA CARTA
COMPROMISO AL CIUDADANO, IDECOOP**

R-DPD-RE-001 – Versión: 001

Fecha de Emisión: 4/4/2025

Fecha de revisión: N/A

3- Medida(s) de Subsunción aplicadas: en este trimestre no se presentaron situaciones que ameritan elaboración de este tipo de comunicación.

4- Unidades responsables de validación


Elvio de Jesús Carrasco
Director (a) de Fomento y Desarrollo




Julio César la Hoz
Director (a) de Fiscalización de
Cooperativas


Rosa Iris Sánchez Mena
Analista de Calidad
Departamento de Fortalecimiento Institucional y
Calidad en la Gestión


Jeannery Marte Ferreras
Director (a) de Planificación y Desarrollo


Yasser Ysaías Domínguez Estévez
Director (a) de Asistencia Técnica

