

**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: 2do. 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 (Asistencia Técnica)  Supervisión y Fiscalización	Fiabilidad Amabilidad Profesionalidad	85%	Porcentaje (%) de satisfacción de los usuarios (as) durante el trimestre	100%
				97%
				98%

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 días laborables	11	Reclamaciones	11	100 %
			Sugerencias	6	100 %
		1	Denuncia	1	100%
			Felicitaciones	1	100%
<b>Total</b>		<b>19</b>			

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 ameritarían elaboración de este tipo de comunicación.

**4- Unidades responsables de validación**

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

  
  
**Yasser Ysaías Domínguez Estévez**  
Director (a) de Asistencia Técnica

  
  
**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