

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: Cuarto Trimestre, 2025

1- Medición de la Carta Compromiso al Ciudadano

SERVICIOS COMPROMETIDOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR	RESULTADO
Incorporación de cooperativas	Fiabilidad Amabilidad Profesionalidad	85%	Porcentaje (%) de satisfacción de los usuarios (as) durante el trimestre	100%
Seguimiento y fortalecimiento a cooperativas (Asistencia Técnica)				100%
Supervisión y Fiscalización				100%

Fuente: Base de Datos Encuesta de Servicios

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

GESTION	TIEMPO COMPROMETIDO	TIPOLOGIAS		RECIBIDAS	GESTIONADAS	CUMPLIMIENTO
Reclamaciones, Quejas y Sugerencias (R, Q, Y, S), Felicitaciones	15 días laborables	Reclamaciones	2		2	100%
		Quejas	4		4	
		Sugerencias	1		1	
		Felicitaciones	4		4	
		Denuncia	3		3	
Total			14			

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 Incorporación, Fomento y
Educación



Yasser Ysaías Domínguez Estévez

Director (a) de Análisis y Asistencia Técnica



Julio César la Hoz

Director (a) de Fiscalización



Jeanney Marie Ferreras

Director (a) de Planificación y Desarrollo



Rosa Iris Sánchez Mena

Analista de Calidad Departamento de Desarrollo
Institucional y Calidad en la Gestión