

**INSTITUTO DE  
DESARROLLO Y  
CRÉDITO COOPERATIVO**

**PERIÓDICO DE RESULTADOS DE LA CARTA  
DE 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		Porcentaje (%) de satisfacción de los usuarios (as) durante el trimestre	100%
Seguimiento y fortalecimiento a cooperativas (Asistencia Técnica)	Amabilidad			100%
Supervisión y Fiscalización	Profesionalidad	85%		100%

Fuente: Base de Datos Encuesta de Servicios

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

GESTIÓN	TIEMPO COMPROMETIDO	TIPOLOGÍAS	RECIBIDAS	GESTIONADAS	CUMPLIMIENTO
		Reclamaciones	2	2	
		Quejas	4	4	
Reclamaciones, Quejas y Sugerencias (R, Q, y, S), Felicitaciones	15 días laborables	Sugerencias	1	1	
		Felicitaciones	4	4	100%
		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 Jesus Carrasco**

Director (a) de Incorporación, Fomento y  
Educación



**Yasser Ysaias 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