

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: Segundo 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)				97%
Supervisión y Fiscalización				99%

Fuente: Base de Datos Encuesta de Servicios

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

GESTION	TIEMPO	TIPOLOGIAS	CANTIDAD	CANTIDAD DE (R, Q, y, S), RECIBIDAS EN EL PERIODO	% DE GESTIÓN
Reclamaciones, Quejas y Sugerencias (R, Q, y, S), Felicitaciones	15 días laborables	Reclamaciones	11	11	100%
		Sugerencias	6	6	
		Denuncias	1	1	
Total			18		

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



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