

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: Tercer 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)				94%
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	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	2	2	100%
		Quejas	3	3	
		Sugerencias	1	1	
		Felicitaciones	3	3	
Total			9		

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




Jeannery Marte Ferreras
Director (a) de Planificación y Desarrollo




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