

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: Primer 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	94%
Seguimiento y fortalecimiento a cooperativas (Certificación Sistema Contable)				96%
Supervisión				100%
Fiscalización				99%

Fuente: Base de Datos Encuesta de Servicios.

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

GESTION	TIEMPO	CANTIDAD DE (R, Q, Y, S), RECIBIDAS EN EL PERIODO	TIPO	CANTIDAD DE (R, Q, Y, S), GESTIONADAS EN EL PERIODO	% DE GESTION
	COMPROMETIDO				
Reclamaciones, Quejas y Sugerencias (R, Q, Y, S)	15 dias laborables	24	Reclamaciones	24	100%
		11		11	100%
		35		35	
Total					

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