

**REPORT DE RESULTADOS DE LA CARTA
COMPROMISO AL CIUDADANO, IDECCOOP**

R-DPD-RE-001 – Versión: 001

Fecha de Emisión: 4/4/2025

Fecha de revisión: N/A

Periodo de Evaluación: 2do. 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				100%
Fiscalización				98%

Fuente: Base de Datos Encuesta de Servicios

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

GESTION	TIEMPO COMPROMETIDO	CANTIDAD DE (R, Q, Y, S), RECIBIDAS EN EL PERIODO	TIPO	CANTIDAD DE(R,Q, Y, S), GESTIONADAS EN EL PERIODO	% DE GESTIÓN
Reclamaciones, Quejas y Sugerencias (R, Q, Y, S)	15 días laborables	11	Reclamaciones	11	100 %
			Sugerencias	6	100 %
			Denuncia	1	100%
			Felicitaciones	1	100%
		19			

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 ameritaran 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 Maite Ferreras
Director (a) de Planificación y Desarrollo

