

**REPORTE 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: Primer Trimestre, 2025**

**1- Medición de la Carta Compromiso al Ciudadano**

SERVICIOS COMPROMETIDOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR	RESULTADO
Incorporación de cooperativas				94%
Seguimiento y fortalecimiento a cooperativas (Asistencia Técnica)	Fiabilidad Amabilidad Profesionalidad	85%	Porcentaje (%) de satisfacción de los usuarios (as) durante el trimestre	96%
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	24	24	100%
		Quejas	11	11	
<b>Total</b>			<b>35</b>	<b>35</b>	

Fuente: Matriz de seguimiento a reclamaciones, quejas y sugerencias

**REPORTE 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

3- **Medidas(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

  
  
**Julio Cesar la Hoz**  
Director (a) de Fiscalización

  
  
**Yasser Ysaías Domínguez Estévez**  
Director (a) de Análisis y Asistencia Técnica

  
  
**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