

DIDA



Dirección General de Información
y Defensa de los Afiliados a la
Seguridad Social

RESULTADOS

ATRIBUTOS DE CALIDAD CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC)

SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2024

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN
Enero 2025

10. *Journal of the American Medical Association*, 2000; 283: 2689-2696.

3ra. Versión



**RESULTADOS ATRIBUTOS DE CALIDAD
CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC)
SEPTIEMBRE- DICIEMBRE 2024**

DIDA

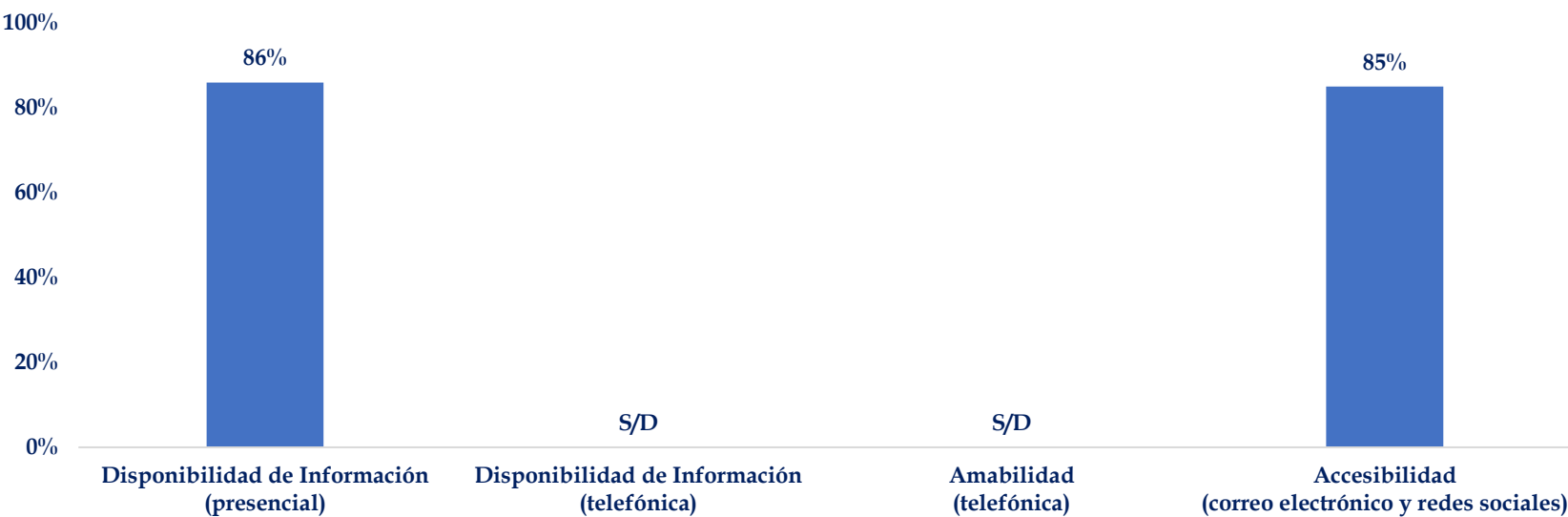


**Dirección General de Información
y Defensa de los Afiliados a la
Seguridad Social**

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud de Información General sobre SDSS

Nivel de Cumplimiento en Atributos comprometidos en la CCC



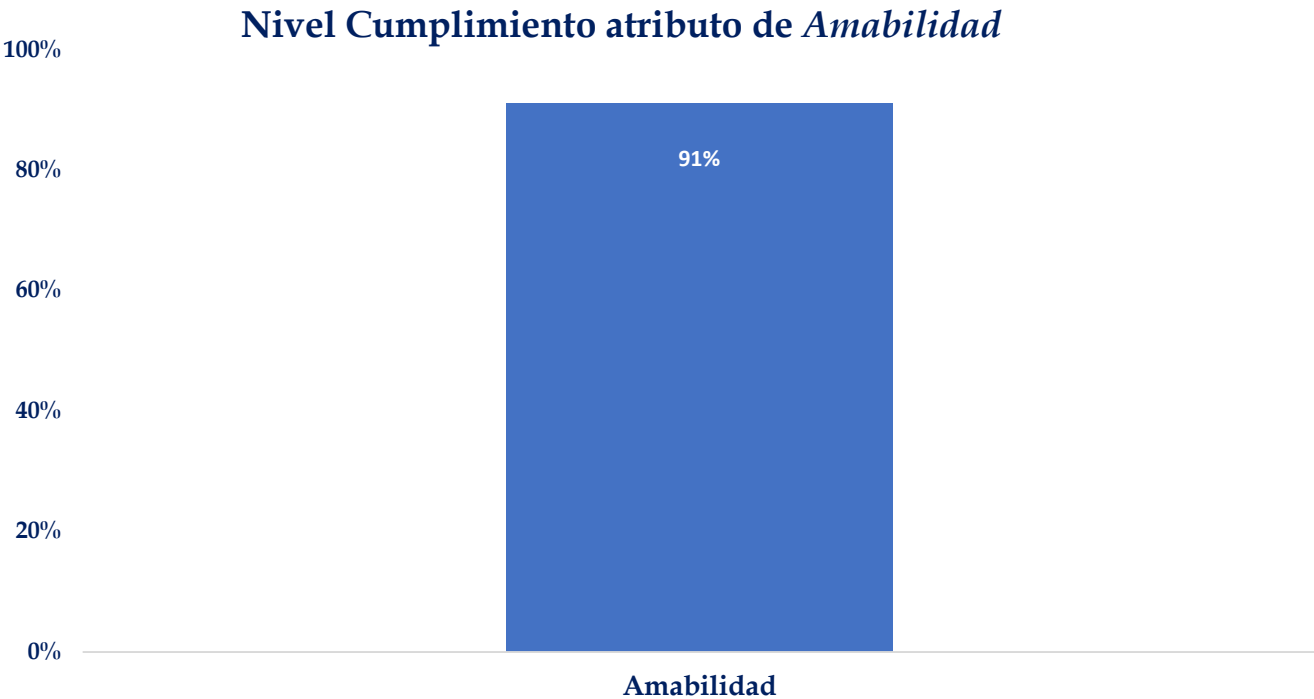
Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo comprometido
			Satisfecho	Insatisfecho	
Disponibilidad de Información	Presencial	95%	86%	14%	91%
Disponibilidad de Información	Telefónica		S/D	S/D	S/D
Amabilidad	Telefónica		S/D	S/D	S/D
Accesibilidad*	Correo Electrónico y Redes Sociales		85%	6%	89%

* El 9% faltante corresponde a los afiliados que seleccionaron la opción de No Respondo en la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Comprometidos en la Carta Compromiso en el cuatrimestre septiembre - diciembre 2024.

S/D: No se registraron datos en la encuesta.

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular

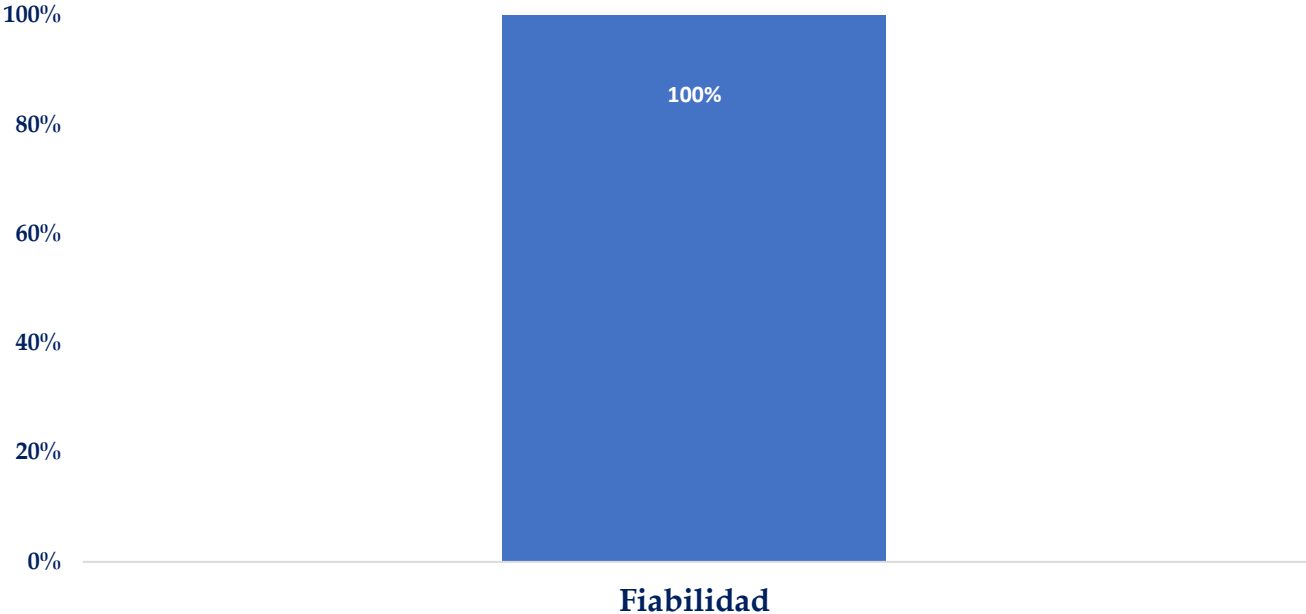


Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo Comprometido
			Satisfecho	Insatisfecho	
Amabilidad	Presencial	90%	86%	14%	91%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones

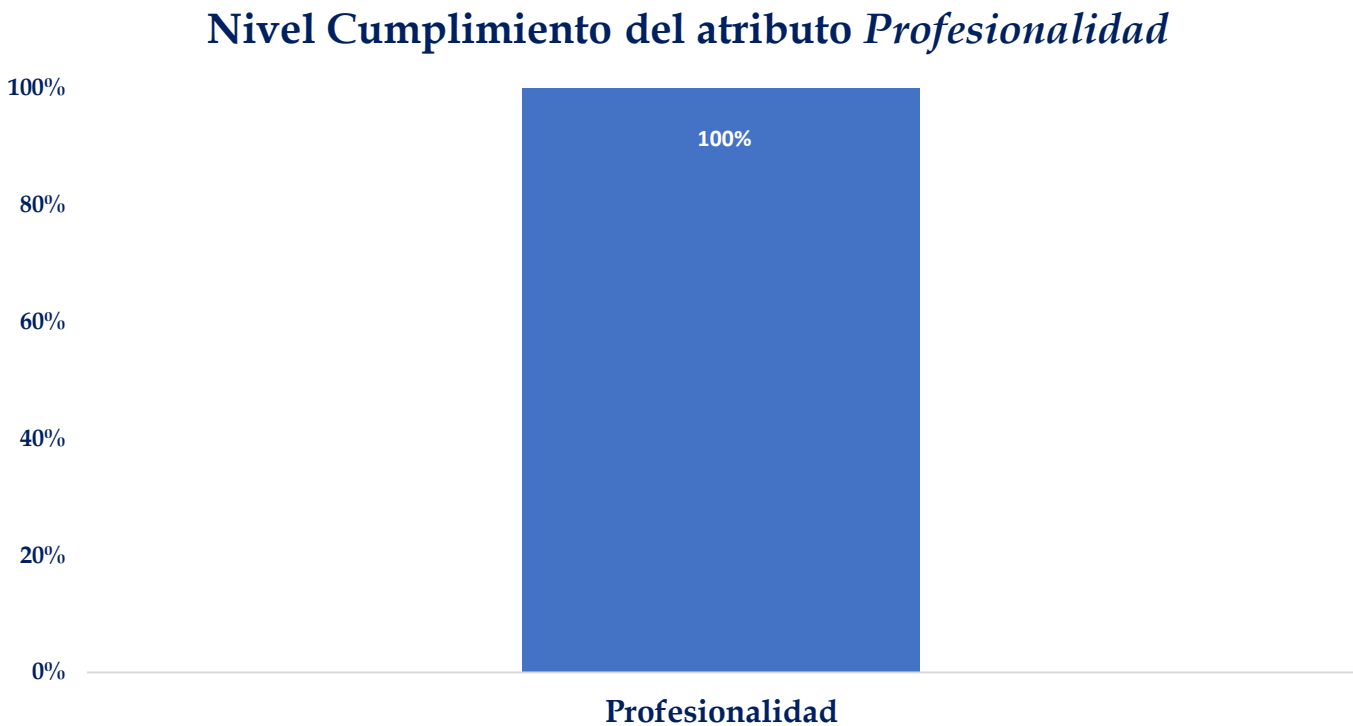
Nivel de cumplimiento atributo *Fiabilidad*



Atributo	Vía prestación servicio	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo Comprometido
			Satisfecho	Insatisfecho	
Fiabilidad	Presencial	90%	100%	0%	100%

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



Atributo	Vía prestación	Estándar comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo
			Satisfecho	Insatisfecho	
Profesionalidad	Presencial	90%	100%	0%	100%

RESULTADOS ATRIBUTOS TIEMPO DE RESPUESTA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC) SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2024

DIDA

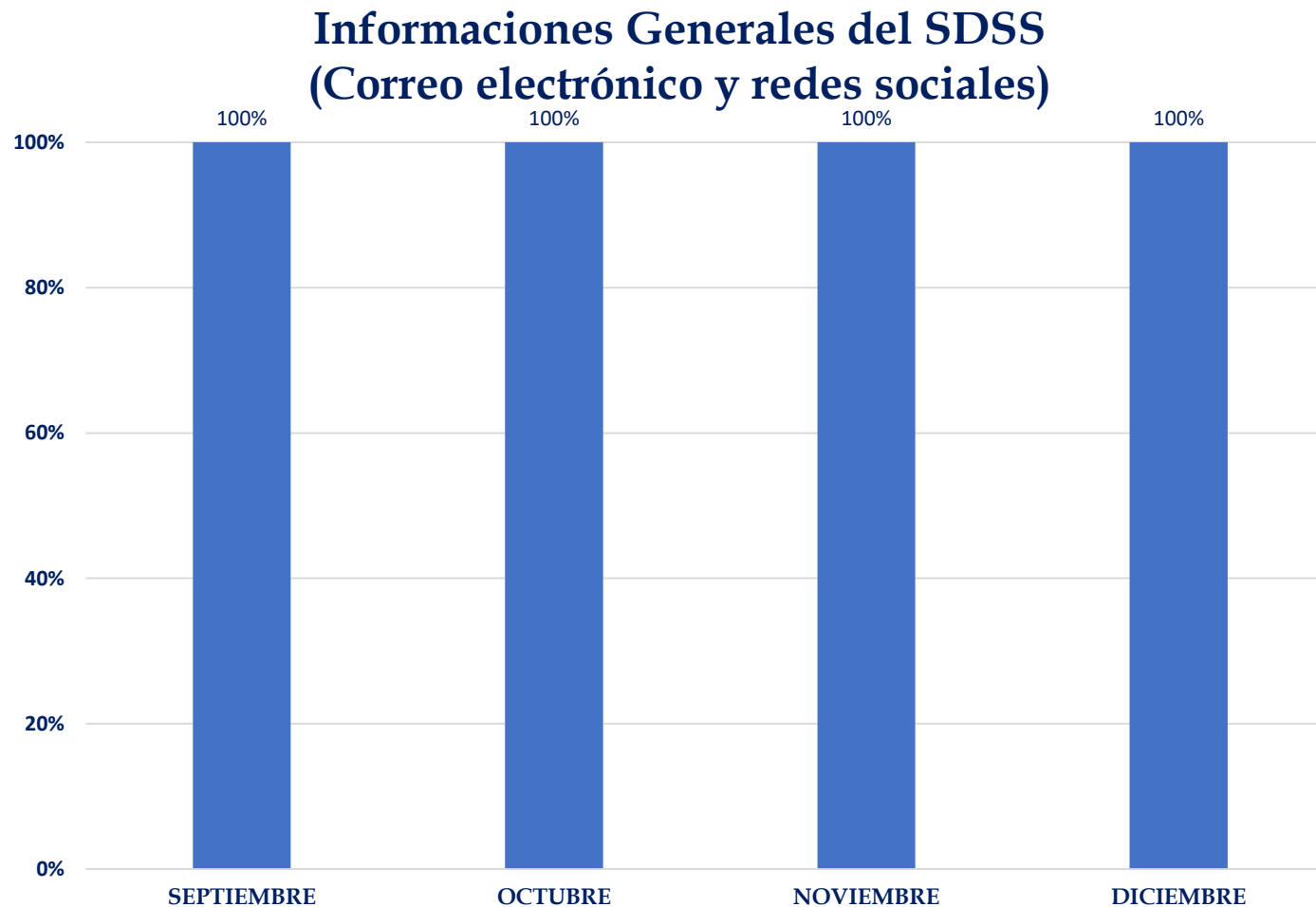


Dirección General de Información
y Defensa de los Afiliados a la
Seguridad Social



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:
Solicitud de Información General sobre el SDSS

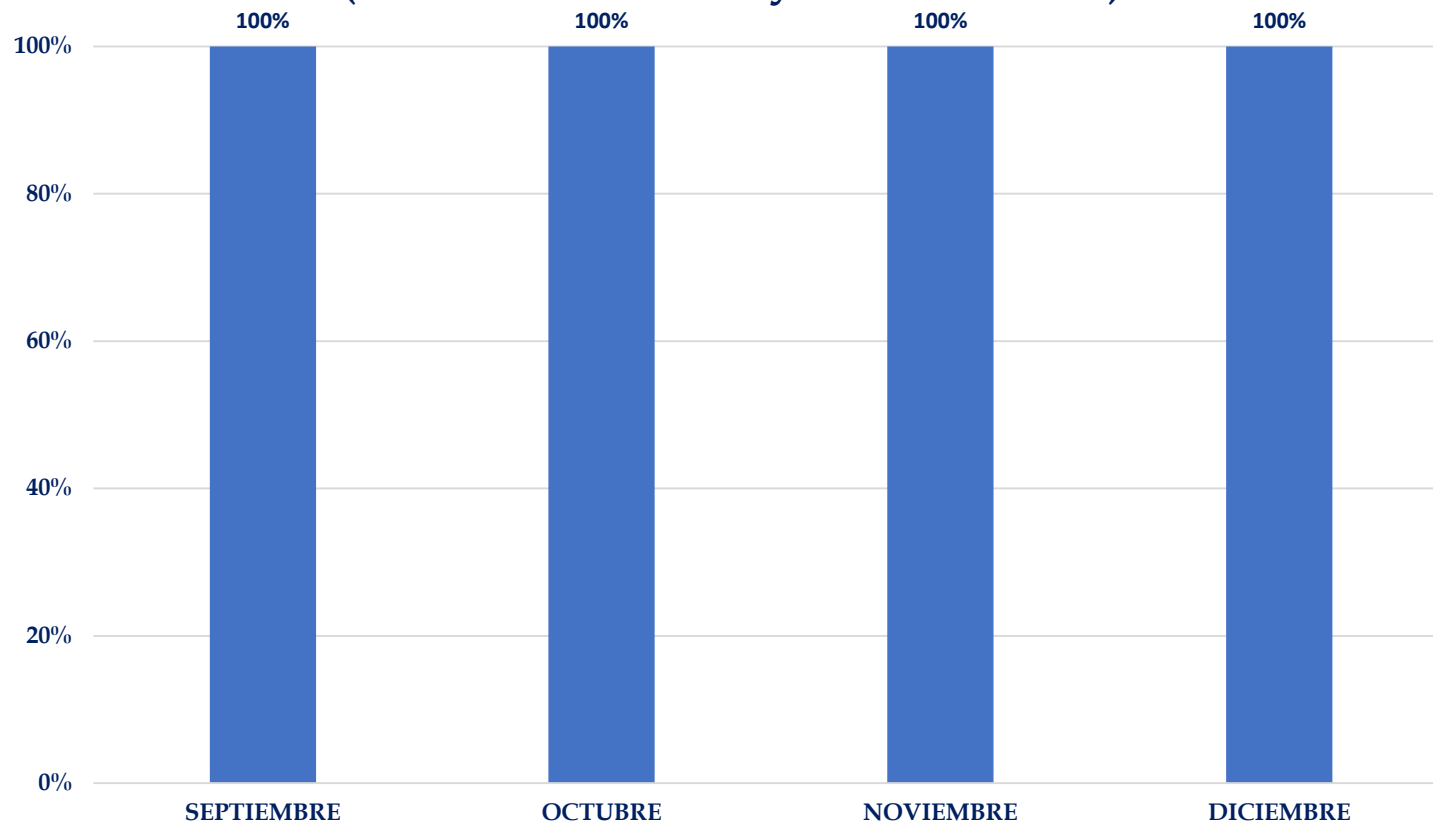


Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:

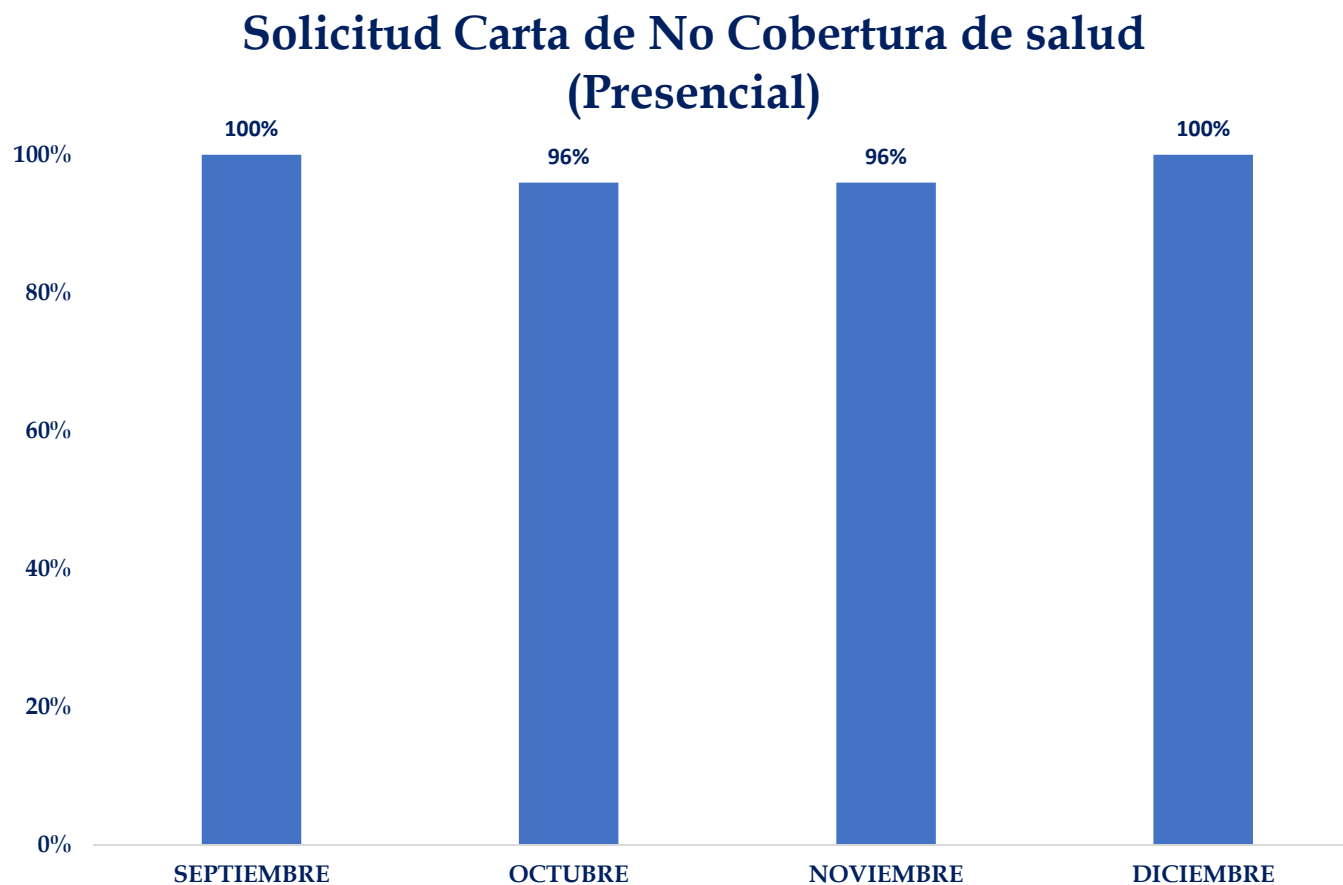
Asignación de NSS a Mayores de Edad

Solicitud de Asignación de NSS a Mayores de edad
(Correo electrónico y redes sociales)



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:
Solicitud de Cartas de No Cobertura de Salud



Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio:

Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en Tribunales o Uso consular

**Solicitud de Certificación de aportes con fines de demanda en
Tribunales o Uso consular
(presencial)**

