

DIDA



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

CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

RESULTADOS

ATRIBUTOS DE CALIDAD CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (CCC)

ENERO - ABRIL 2026

Mayo, 2026

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Atributos de Calidad



Resultados de los Atributos de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Enero – Abril 2026

DIDA



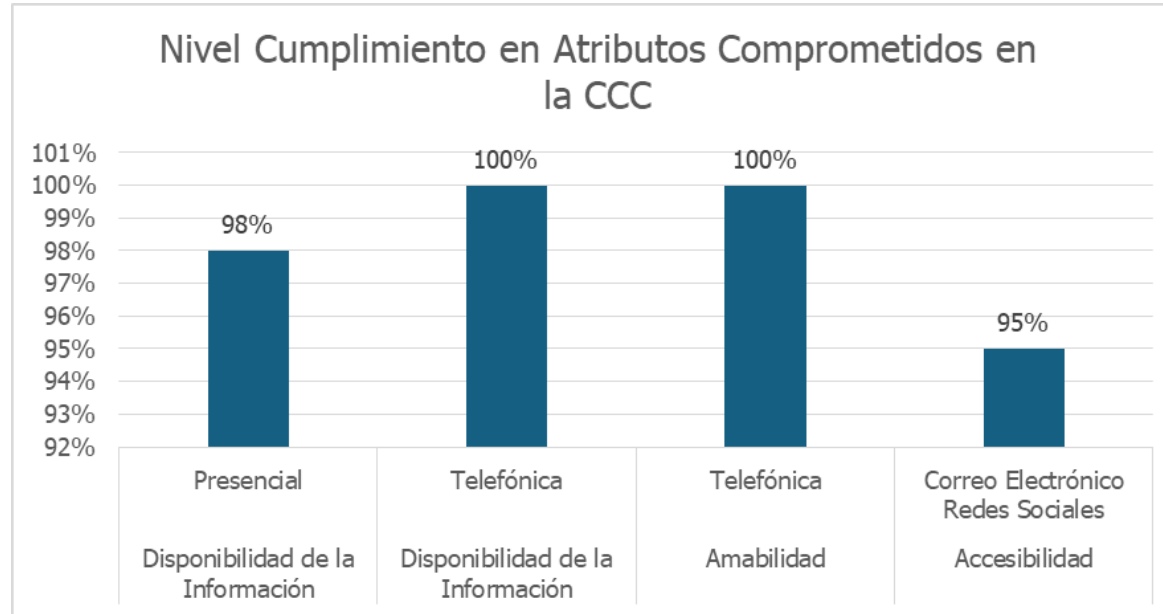
**Dirección General de Información
y Defensa de los Afiliados a la
Seguridad Social**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Resultados Atributos de Calidad – Carta Compromiso:

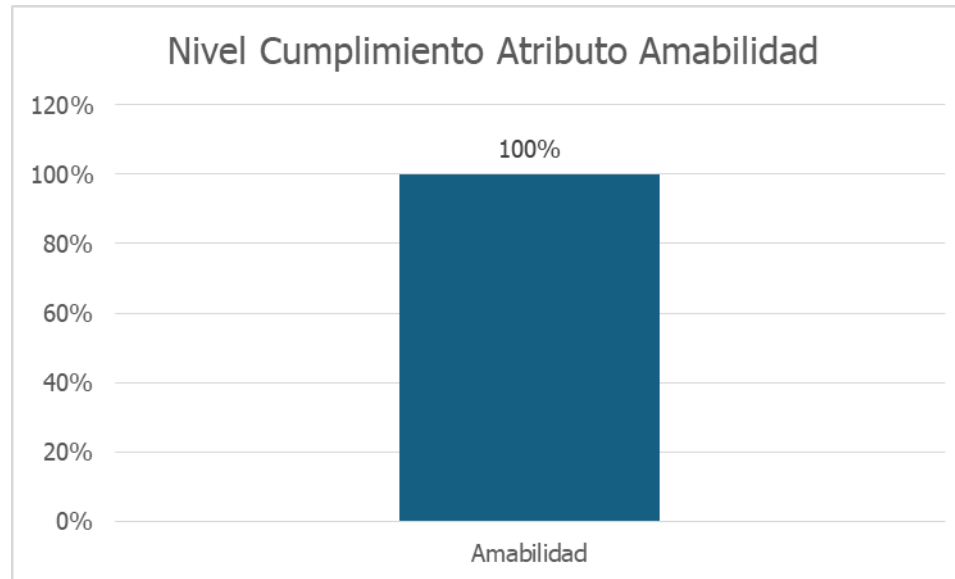
Solicitud de Información General sobre el SDSS



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 1er. Cuatrimestre 2026.

Atributo	Vía Prestación del Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción	
			Satisfecho	Insatisfecho
Disponibilidad de la Información	Presencial	95%	98%	2%
Disponibilidad de la Información	Telefónica		100%	0%
Amabilidad	Telefónica		100%	0%
Accesibilidad	Correo Electrónico Redes Sociales		95%	5%

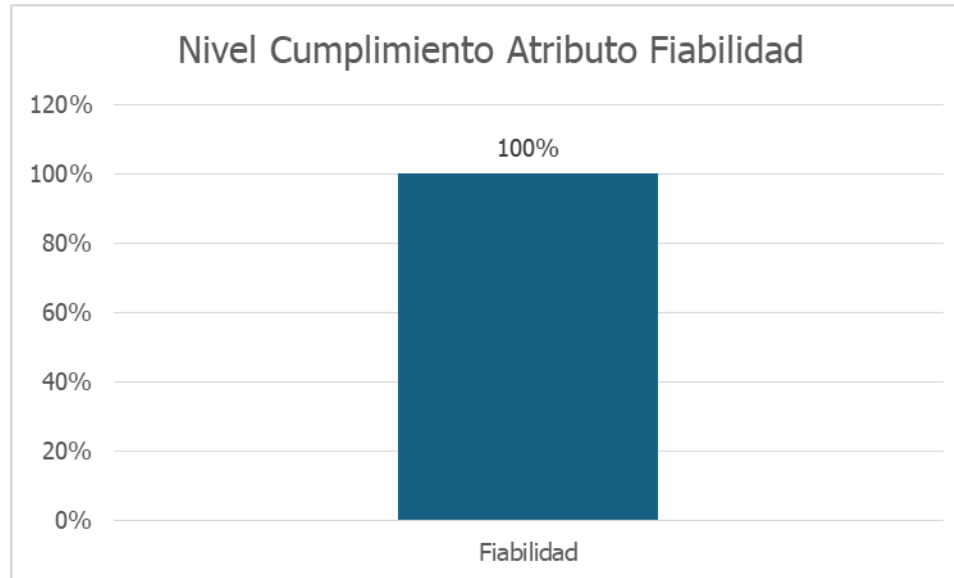
Servicio: Solicitud de Certificación de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 1er. Cuatrimestre 2026.

Atributo	Vía Prestación	Estándar Comprome	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo
			Satisfecho	Insatisfecho	
Amabilidad	Presencial	95%	100%	0%	100%

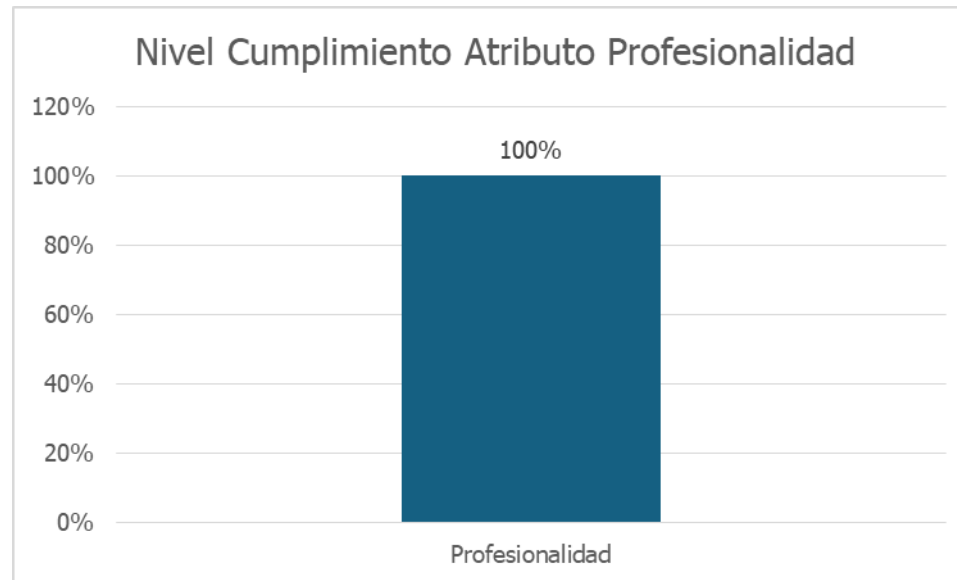
Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 1er. Cuatrimestre 2026.

Atributo	Vía Prestación Servicio	Estándar Comprometido	Nivel de Satisfacción		Cumplimiento Meta Atributo Comprometido
			Satisfecho	Insatisfecho	
Fiabilidad	Presencial	90%	100%	0%	100%

Servicio: Solicitud Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios 1er. Cuatrimestre 2026.

Atributo	Vía Prestación Servicio	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) Enero – Abril 2026

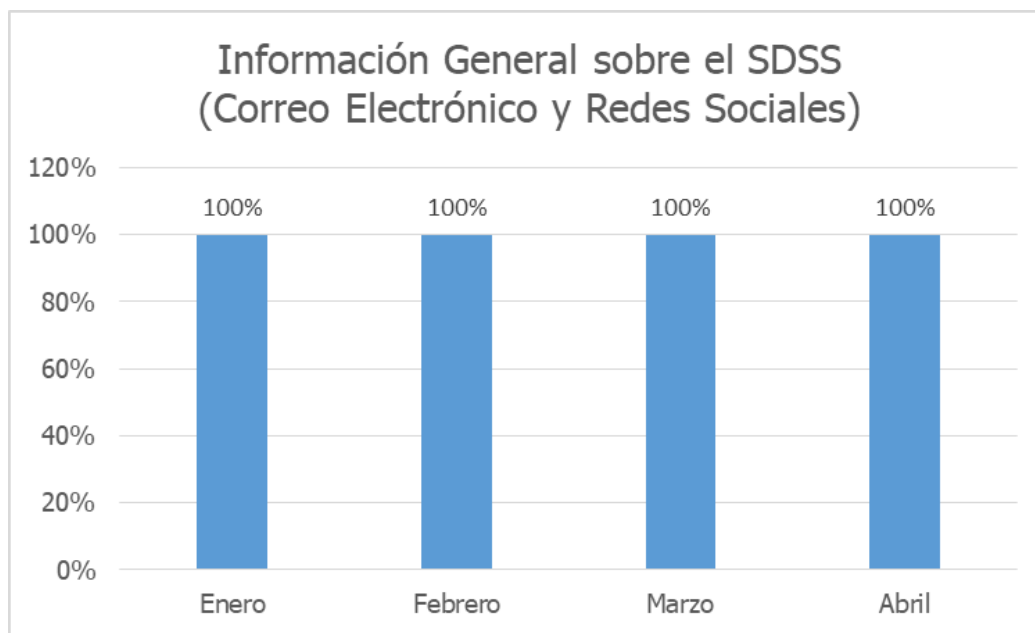


DIDA



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

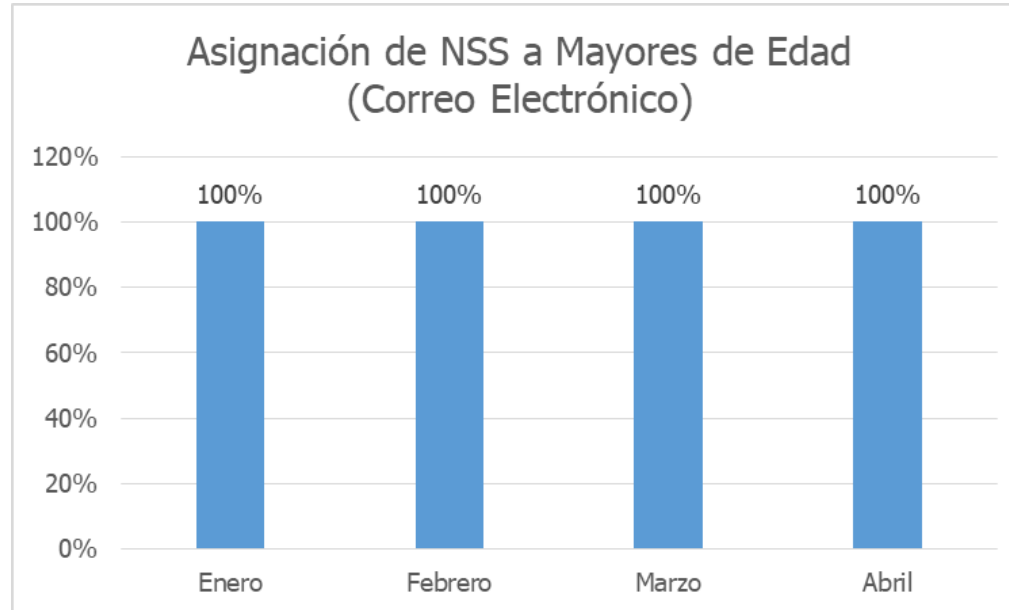
Nivel de Cumplimiento del Tiempo de Respuesta del Servicio: Solicitud de Información General sobre el SDSS



Fuente: Base de Datos SISAA Enero – Abril 2026.



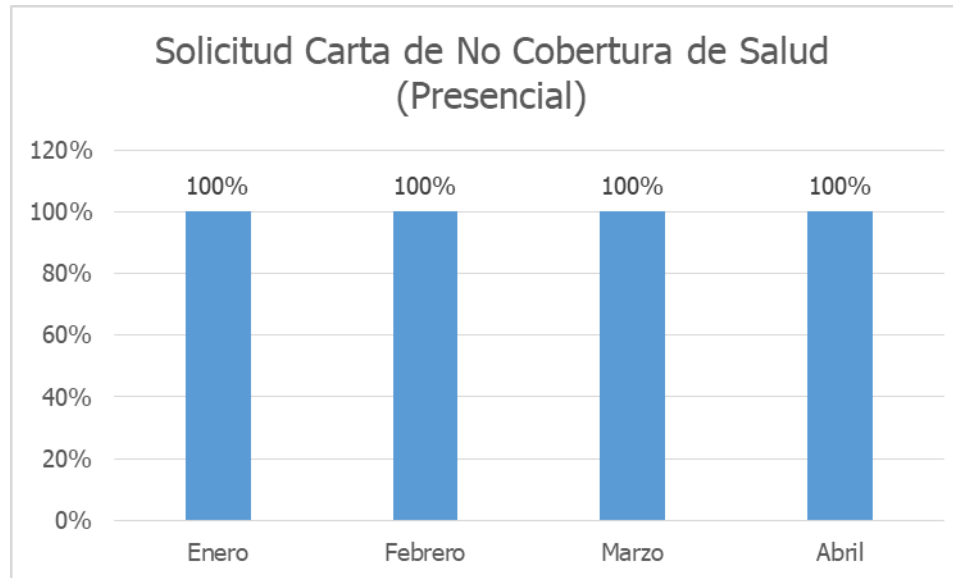
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Asignación de NSS a Mayores de Edad



Fuente: Base de Datos SISAA Enero – Abril 2026.



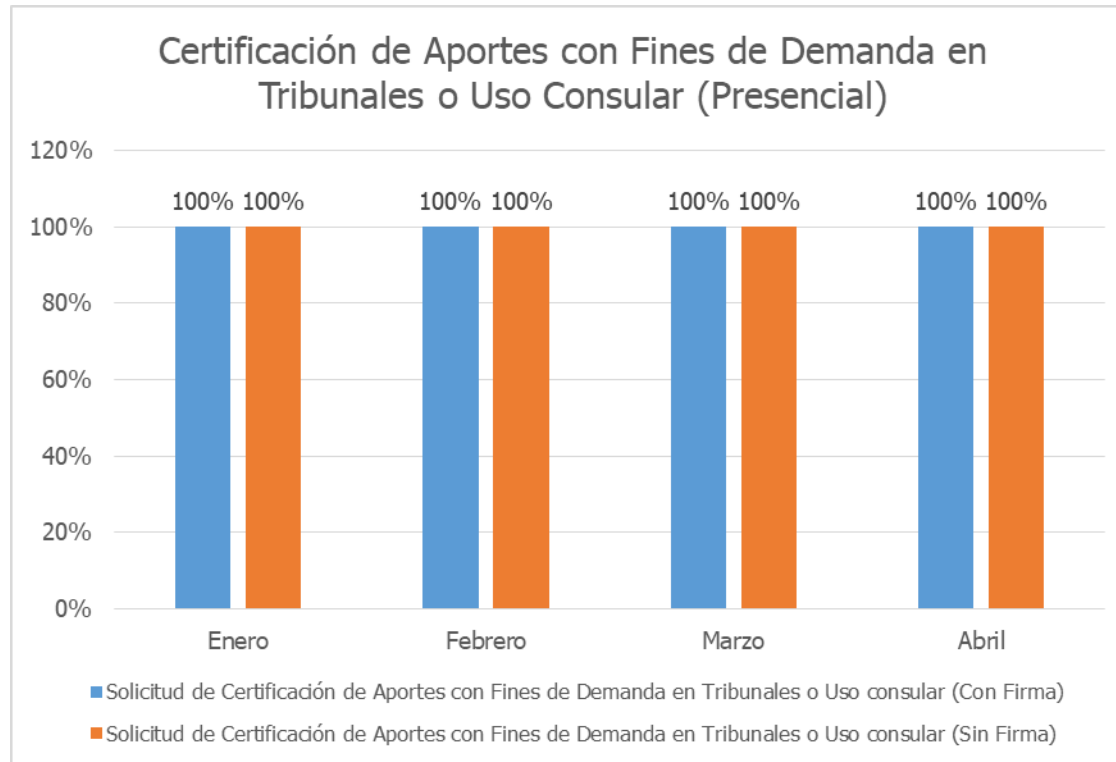
Nivel de cumplimiento del tiempo de respuesta del servicio: Solicitud de Cartas de No Cobertura de Salud



Fuente: Base de Datos SISAA Enero – Abril 2026.



Nivel de Cumplimiento del Tiempo de Respuesta del Servicio: Solicitud de Certificación de Aportes con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular



Fuente: Base de Datos SISAA Enero – Abril 2026.



Resultados Quejas y Sugerencias Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) Enero – Abril 2026



Quejas y Sugerencias de los Usuarios

En las observaciones de la encuesta donde el usuario puede colocar su opinión o sugerencia, en el cuatrimestre enero-abril 2026, se recopilaron **21 comentarios**. De estos, un **71.43%** (15 comentarios) fueron **positivos** que destacan la satisfacción con el servicio recibido, resaltando excelencia, amabilidad, rapidez y claridad, un **9.52%** (2 comentarios) presentaron **quejas** asociadas al servicio que **expresan inquietudes** relacionadas con tiempos de espera y respuesta en casos específicos, y un **19.05%** (4 comentarios) de **situaciones no aplicables** o que no corresponden directamente **a temas institucionales**.

Los siguientes resultados reflejan la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por la institución, destacando aspectos clave como la atención oportuna, el compromiso institucional y la claridad en los procesos.