

**Informe de seguimiento Carta**

**Compromiso al Ciudadano**



julio-septiembre 2024

 **Elaborado por:**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

# Introducción

La Superintendencia de Seguros (SIS) acogiendo con interés y responsabilidad el mandato consagrado en los artículos 11-13 del Decreto 211-10, donde se establece de carácter obligatorio la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano (CCC) y en la búsqueda constante de la mejora de los servicios ofrecidos, está comprometida a brindar un servicio eficiente y transparente a los usuarios.

Este informe tiene como objetivo principal presentar los avances del seguimiento trimestral correspondiente al periodo jul-sep. del año dos mil veinticuatro (2024).

Los servicios comprometidos en la primera versión de CCC son los siguientes:

* Certificación de Seguros Generales
* Renovación de Licencias de Intermediario
* Licencia Agente Riesgo General
* Licencia Agente Persona
* Conciliaciones

 Los resultados presentados, son obtenidos a partir de la aplicación de encuestas a los usuarios, realizadas en coordinación con el Centro de Atención al Usuario, en aras de monitorear el nivel de satisfacción alcanzado en el periodo referido.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Servicios** | **Atributos de Calidad** | **Estándar** | **Indicadores** |
| Certificación de Seguros Generales | Amabilidad | 85% | % de satisfacción de usuarios en el Trimestre |
| Profesionalidad |
| Renovación de Licencias de Intermediarios | Amabilidad | 85% | % de satisfacción de usuarios en el Trimestre |
| Profesionalidad |
| Elementos Tangibles |
| Fiabilidad |
| Licencia Agente Riesgo General | Amabilidad | 85% | % de satisfacción de usuarios en el Trimestre |
|  Profesionalidad |
| Elementos Tangibles |
| Fiabilidad |
| Licencia Agente Persona | Amabilidad | 85% | % de satisfacción de usuarios en el Trimestre |
|  Profesionalidad |
| Elementos Tangibles |
| Fiabilidad |
| Conciliaciones | Amabilidad | 85% | % de satisfacción de usuarios en el Trimestre |
| Profesionalidad |
| Fiabilidad |
| Elementos Tangibles |

#  Compromisos de Calidad

# Resultados de satisfacción de los servicios encuestados

A continuación, presentamos los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a nuestros usuarios, correspondientes al periodo julio septiembre del año 2024.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIOS** | **ATRIBUTOS** | **ESTANDAR** | **INDICADOR** | **Resultados T3** |
| Certificación de Seguros Generales | Amabilidad | 85% | % Satisfacción de Usuarios en el Trimestre. | 97% |
| Profesionalidad | 95% |
|  |  |  |
| Renovación de Licencias de Intermediario | Amabilidad | 96% |
| Profesionalidad | 94% |
| Fiabilidad | 96% |
| Elementos Tangibles | 95% |
|  |  |  |
| Licencia Agente Riesgo General | Amabilidad | 94% |
| Profesionalidad | 95% |
| Fiabilidad | 92% |
| Elementos Tangibles | 91% |
|  |  |  |
| Licencia Agente Persona | Amabilidad | 100% |
| Profesionalidad | 94% |
| Fiabilidad | 100% |
| Elementos Tangibles | 91% |
|  |  |  |
| Conciliaciones | Amabilidad | 97% |
| Profesionalidad | 98% |
| Fiabilidad | 97% |
| Elementos Tangibles | 96% |