

**Informe de seguimiento Carta**

**Compromiso al Ciudadano**



Octubre -diciembre 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 oct-dic 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, en coordinación con el Centro de Atención al Usuario, a fines de determinar 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 octubre- diciembre del año 2024.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIOS** | **ATRIBUTOS** | **ESTANDAR** | **INDICADOR** | **Resultados T4** |
| Certificación de Seguros Generales | Amabilidad | 85% | % Satisfacción de Usuarios en el Trimestre. | 90% |
| Profesionalidad | 97% |
|  |  |  |
| Renovación de Licencias de Intermediario | Amabilidad | 97% |
| Profesionalidad | 94% |
| Fiabilidad | 97% |
| Elementos Tangibles | 93% |
|  |  |  |
| Licencia Agente Riesgo General | Amabilidad | 100% |
| Profesionalidad | 95% |
| Fiabilidad | 97% |
| Elementos Tangibles | 91% |
|  |  |  |
| Licencia Agente Persona | Amabilidad | 97% |
| Profesionalidad | 97% |
| Fiabilidad | 100% |
| Elementos Tangibles | 91% |
|  |  |  |
| Conciliaciones | Amabilidad | 97% |
| Profesionalidad | 99% |
| Fiabilidad | 96% |
| Elementos Tangibles | 91% |