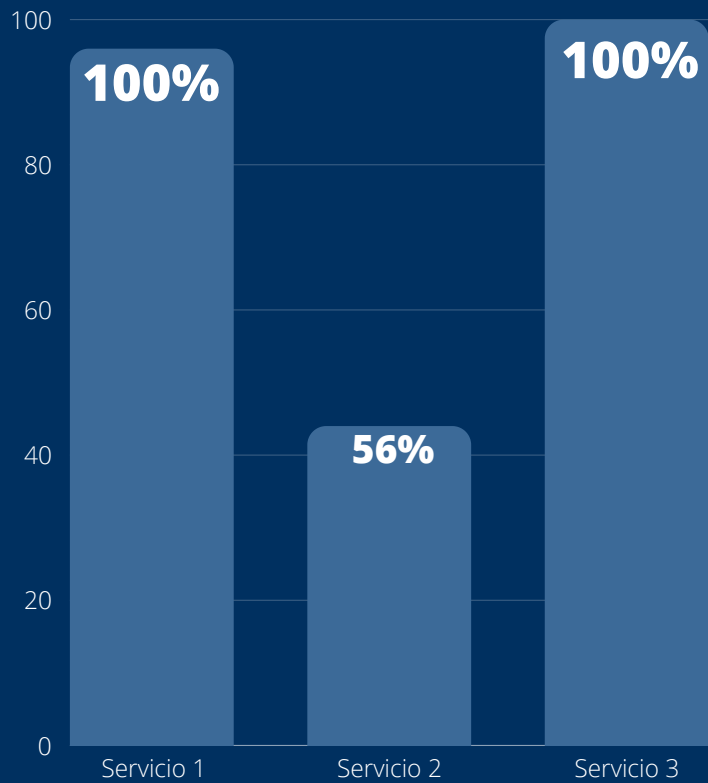


Resultados Compromisos de  
Calidad de Carta Compromiso al  
Ciudadano. Primer Trimestre  
2025



| SERVICIOS COMPROMETIDOS                                                                                                                                       | ESTANDAR                                                                            | RECIBIDAS | PROCESADAS DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO | EN PROCESO | % DE CUMPLIMIENTO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|------------|-------------------|
| 1. Responder a las solicitudes de información socioeconómica y gubernamentales y no gubernamentales relacionadas al sistema de protección social y en general | Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (15 días laborables) | 35        | 35                                       | 0          | 100%              |
| 2. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales                          | Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (30 días laborables) | 21,133    | 11,950                                   | 9,183      | 56.55%            |
| 3. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales                                       | Porcentaje de requerimientos atendidos en el plazo establecido (15 días laborables) | 6         | 6                                        | 0          | 100%              |

(\*) SOL. RECIBIDAS  
ACUMULADAS EN EL PERIODO



Resultados Compromisos de  
Calidad de Carta Compromiso al  
Ciudadano. Primer Trimestre  
2025



| SERVICIOS COMPROMETIDOS                                                                                                                                        | ESTANDAR                                                                               | CANTIDAD DE ENCUESTAS | CANTIDAD DE RESPUESTAS FAVORABLES | PORCENTAJE NIVEL DE SATISFACCIÓN |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1.<br>Responder a las solicitudes de información socioeconómica gubernamentales y no gubernamentales relacionadas al sistema de protección social y en general | Nivel de satisfacción (90%) la fiabilidad de la información suministrada (trimestral)  | 16                    | 16                                | 100%                             |
|                                                                                                                                                                | Nivel de satisfacción (90%) con la amabilidad del personal que le atendió (trimestral) | 16                    | 16                                | 100%                             |
| 3.<br>Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales                                     | Nivel de satisfacción (90%) la fiabilidad de la información suministrada (trimestral)  | 6                     | 6                                 | 100%                             |
|                                                                                                                                                                | Nivel de satisfacción (90%) con la amabilidad del personal que le atendió (trimestral) | 6                     | 6                                 | 100%                             |



Resultados Medición Tiempo de  
Respuesta de Quejas y/o  
Sugerencias. Primer Trimestre  
2025



| CANAL                           | RECIBIDAS | COMPLETADAS DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO | PORCENTAJE DE COMPLIMIENTO |
|---------------------------------|-----------|-------------------------------------------|----------------------------|
| Línea 311                       | 4         | 4                                         | 100%                       |
| Página web-Correo Electrónico   | 0         | 0                                         | -                          |
| Buzones de Quejas y Sugerencias | 0         | 0                                         | -                          |

≤ 15 Días Hábiles

