



Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano Superintendencia de Seguros

Este reporte muestra el comportamiento de los atributos comprometidos en la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Superintendencia de Seguros. En la siguiente tabla se muestran los servicios y atributos comprometidos.

Servicio	Atributos Comprometidos			
	Amabilidad	Profesionalidad	Fiabilidad	Elementos Tangibles
Certificación de Seguros Generales	✓	✓		
Renovación de Licencias de Intermediario	✓	✓	✓	✓
Licencia Agente Riesgo General	✓	✓	✓	✓
Licencia Agente Persona	✓	✓	✓	✓
Conciliaciones	✓	✓	✓	✓

A continuación, presentamos los resultados obtenidos a través de la encuesta llevada a cabo a través de llamadas telefónicas y correo electrónico y de manera presencial a nuestros ciudadanos/clientes sobre los atributos de los servicios comprometidos en nuestra Carta Compromiso Ciudadano (CCC).

NUM	NOMBRE DE SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTANDAR	INDICADOR	T2
1	Certificación de Seguros Generales	Amabilidad	85%	% Satisfacción de Usuarios en el Trimestre.	91.35%
		Profesionalidad			90.38%
2	Renovación de Licencias de Intermediario	Amabilidad			94.87%
		Profesionalidad			90.38%
		Fiabilidad			100%
		Elementos Tangibles			93.85%
3	Licencia Agente Riesgo General	Amabilidad			100%
		Profesionalidad			93.33%
		Fiabilidad			97.60%
		Elementos Tangibles			87.45%
4	Licencia Agente Persona	Amabilidad			97.23%
		Profesionalidad			99.08%
		Fiabilidad			97.81%
		Elementos Tangibles			88.62%
5	Conciliaciones	Amabilidad			95.02%
		Profesionalidad			94.15%
		Fiabilidad			95.05%
		Elementos Tangibles			90.43%

