



Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano



Octubre-Diciembre 2025

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 octubre-diciembre del año dos mil veinticinco (2025). Los servicios son los siguientes comprometidos en la primera versión de CCC:

- 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, en aras de determinar el nivel de satisfacción alcanzado en el periodo referido.

Compromisos de Calidad

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		

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 2025.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Resultados Obtenidos 2025				4to trimestre	
NUM	NOMBRE DE SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTANDAR	INDICADOR	T4
1	Certificación de Seguros Generales	Amabilidad	85%	% Satisfacción de Usuarios en el Trimestre.	94%
		Profesionalidad			91%
2	Renovación de Licencias de Intermediario	Amabilidad			98%
		Profesionalidad			92%
		Fiabilidad			93%
		Elementos Tangibles			94%
3	Licencia Agente Riesgo General	Amabilidad			100%
		Profesionalidad			95%
		Fiabilidad			93%
		Elementos Tangibles			94%
4	Licencia Agente Persona	Amabilidad			97%
		Profesionalidad			97%
		Fiabilidad			100%
		Elementos Tangibles			91%
5	Conciliaciones	Amabilidad			97%
		Profesionalidad			99%
		Fiabilidad	92%		
		Elementos Tangibles	91%		

