



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

INFORME DE SEGUIMIENTO

ENERO - MARZO 2026



Índice de contenido

1. Introducción.....	3
2. Compromisos de calidad de los servicios	4
3. Resultados de satisfacción de los servicios encuestados	4
4. Quejas y sugerencias (QRSS)	5

Introducción

Como parte del compromiso del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) de brindar servicios con altos estándares de calidad, transparencia y eficiencia, se presenta el informe de resultados y mediciones correspondientes a los servicios establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, para el período enero-marzo de 2026. Este informe tiene como propósito ofrecer una evaluación detallada del desempeño institucional y de la calidad en la prestación de los servicios dirigidos a los consumidores y usuarios.

En este contexto, la institución ha definido en su Carta Compromiso al Ciudadano un conjunto de servicios orientados a la protección de los derechos de los consumidores, la atención de sus reclamaciones y la promoción de relaciones de consumo justas y equilibradas.

Para evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos, se realizaron mediciones de los atributos de calidad: Profesionalidad, Amabilidad, Utilidad de la Información y tiempos de respuesta. Los resultados fueron obtenidos mediante el análisis de los registros de atención a las solicitudes, así como a través de los datos reportados en el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP).

De igual manera, se analizaron las quejas, sugerencias y solicitudes (QRSS) recibidas a través de los distintos canales institucionales, incluyendo buzones físicos, plataformas digitales y el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión de los servicios.

A continuación, se presentan los resultados de las mediciones y el seguimiento trimestral de los servicios comprometidos, correspondientes al período enero-marzo del año 2026.

1. Compromisos de calidad de los servicios

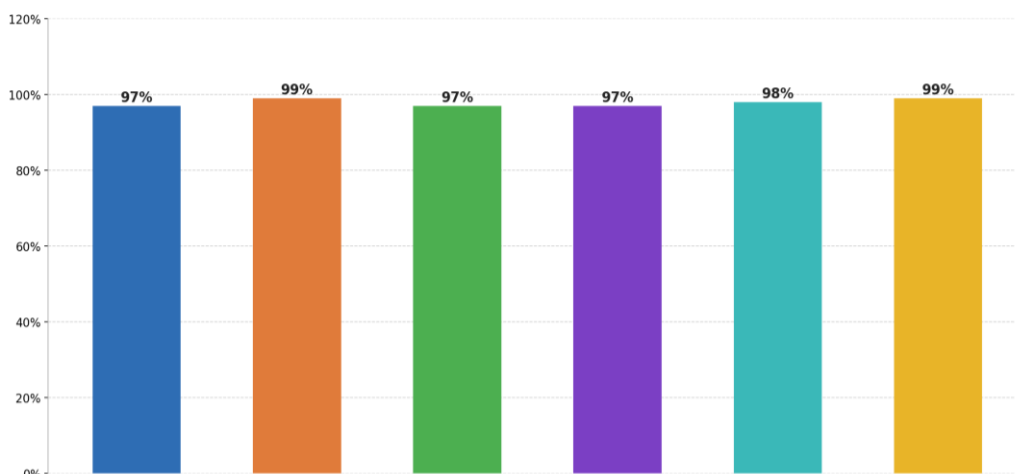
DENOMINACIÓN	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADORES
Atención a Reclamaciones	Profesionalidad	98%	% de solicitudes respondidas en tiempo.
	Amabilidad	99%	% de satisfacción de los usuarios(as) durante el trimestre (encuesta trimestral).
	Tiempo de Respuesta	97%	% de solicitudes respondidas en tiempo.
	Utilidad de la Información	97%	% de satisfacción de los usuarios(as) durante el Trimestre (encuesta trimestral).

2. Resultados de la satisfacción del servicio de “Atención a Reclamaciones (Pro Consumidor)”

Durante el trimestre enero-marzo de 2026, el servicio de Atención a Reclamaciones ha obtenido un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, reflejando un 98% en Profesionalidad y un 99% en Amabilidad, de acuerdo con los resultados obtenidos a través del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Atención a Reclamaciones (Pro Consumidor)

Resultados de satisfacción enero-marzo 2026



	Tiempo de respuesta del servicio brindado	97%
	Higiene y apariencia de las instalaciones y del personal	99%
	Utilidad de la información	97%
	Trato del personal al momento de asistirle	97%
	Confiabilidad de la información recibida	98%
	Profesionalidad del personal que brindó el servicio	99%

Fuente: Encuesta de satisfacción enero-marzo 2026 (Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos - MAP).

3. Quejas y sugerencias (QRSS)

Los canales establecidos por la institución para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias, reclamaciones y solicitudes, son los buzones físicos, Correo Electrónico, Buzón Web (digital) y el Sistema de Denuncias de la Línea 311. A continuación, se detallan dichas QRSS recibidas en el trimestre enero-marzo de 2026:

Vía	Solicitudes Recibidas				Solicitudes respondidas en tiempo	Tiempo promedio de respuesta	% Solicitudes atendidas
	Enero	Febrero	Marzo	Total			
Buzon físico	1	1	3	5	5	10	100%
Correo electrónico	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Sistema de denuncias 311	8	6	3	17	17	15	100%
Página Web	0	0	0	0	0	N/A	N/A

Fuente: Registro de quejas y sugerencias y Sistema 311, enero-marzo 2026.

Nota: Se recibieron 5 solicitudes por el buzón físico, y 17 por el sistema de denuncias 311, en el trimestre enero - marzo 2026.