



**COMPROMISO N° 1**

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO-CITAS EN LÍNEA, IGUAL O SUPERIOR AL 92%.

**INDICADOR:**

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO CITAS EN LÍNEA, DE FORMA MENSUAL.

**META:**

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN  $\geq 92\%$ .

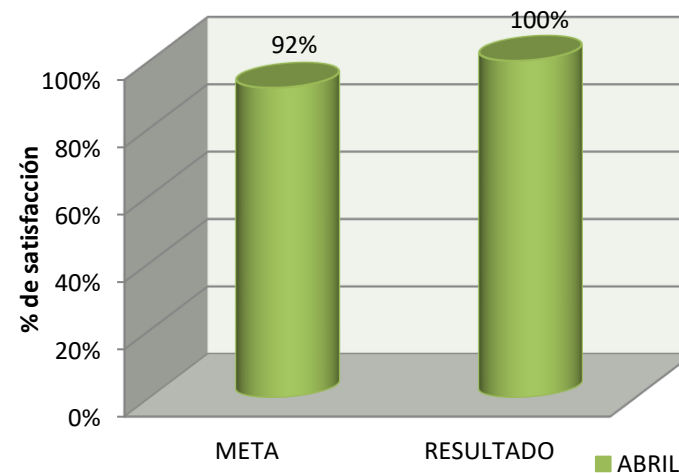
**RESULTADO:**

100% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS POR  
PLATAFORMA: 94

TOTAL DE USUARIOS QUE RESPONDIERON  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 01

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**





**COMPROMISO N° 2**

RESERVAR<sup>1</sup> UNA NUEVA CITA A LOS USUARIOS QUE PERDIERON SU CITA INICIAL EN UN PLAZO MÁXIMO DE 1 DÍA HÁBIL.

**INDICADOR:**

CITAS RESERVADAS EN UN PLAZO MÁXIMO DE 1 DÍA HÁBIL.

**META:**

CITAS RESERVADAS  $\leq$  1 DÍA HÁBIL.

**RESULTADO:**

EN EL MES DE ABRIL SE CONTÓ CON 5 CITAS ABANDONADAS, SE REMITIERON CORREOS A LOS USUARIOS PARA REPROGRAMAR LAS CITAS, PERO NO SE RECIBIÓ RESPUESTA POR PARTE DE LOS USUARIOS, POR TAL MOTIVO NO FUE POSIBLE EL CÁLCULO DEL INDICADOR.

<sup>1</sup>Se coordinará la nueva cita con el usuario y se le notificará vía correo electrónico.