



**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  $\geq 92\%$ .

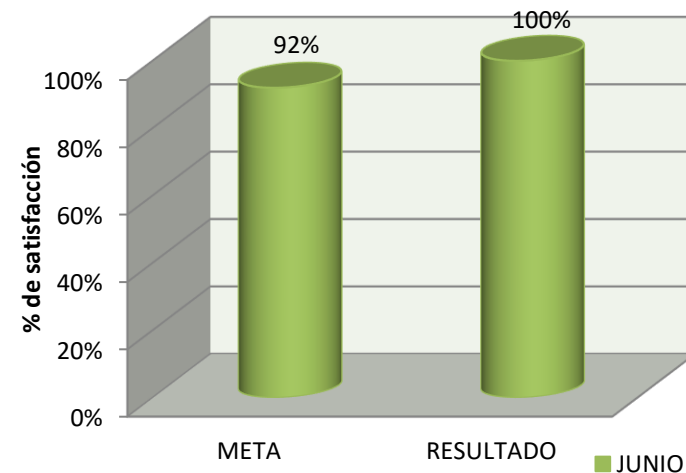
**RESULTADO:**

100% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS POR  
PLATAFORMA: 90

TOTAL DE USUARIOS QUE RESPONDIERON  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 8

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**





**COMPROMISO N° 1**

**INDICADOR:**

**META**

**RESULTADO:**

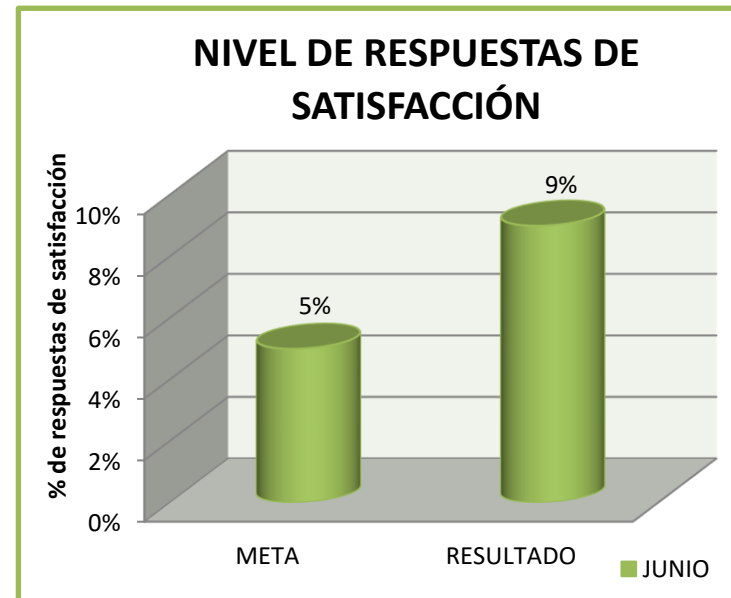
**8 RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE UN TOTAL DE 90 USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA: 9%.**

**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%.**

**PORCENTAJE DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, IGUAL O SUPERIOR AL 5% DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA, DE**

**RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  $\geq$  5%**

**9 % DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS 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.**

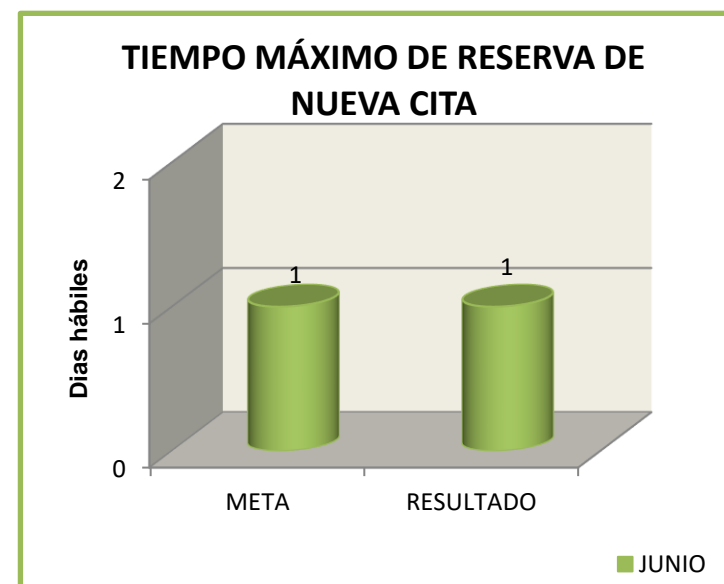
**RESULTADO:**

**2 CITAS REPROGRAMADAS EN UN MAXIMO DE 1 DÍA HÁBIL.**

**TOTAL DE USUARIOS QUE  
PERDIERON SU CITA: 09**

**N° DE USUARIOS QUE SE  
COORDINÓ LA NUEVA CITA: 02**

**N° DE USUARIOS QUE NO  
CONTESTARON CORREO DE  
COORDINACIÓN: 07**



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