



**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  $\geq 92\%$ .

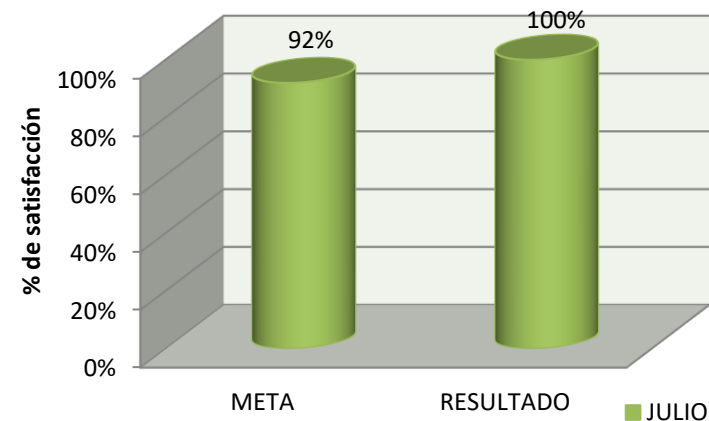
**RESULTADO:**

100% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS POR  
PLATAFORMA: 155

TOTAL DE USUARIOS QUE RESPONDIERON  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 3

**NIVEL DE SATISFACCIÓN**





**COMPROMISO N° 1**

**INDICADOR:**

**META**

**RESULTADO:**

**3 RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE UN TOTAL DE 155 USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA: 2%.**

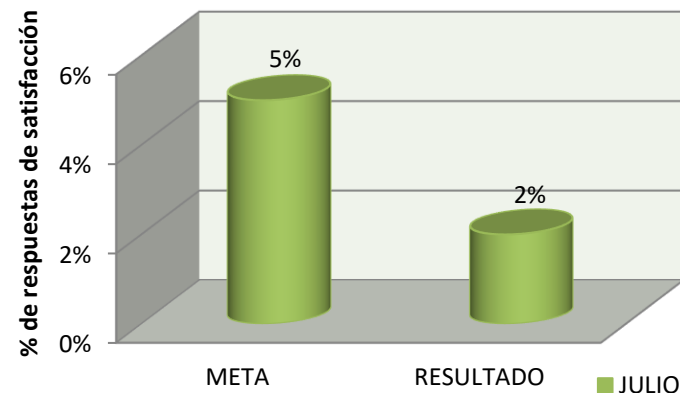
**LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO-CITAS EN LÍNEA, IGUAL O SUPERIOR AL 92%.**

**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%**

**2 % DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.**

**NIVEL DE RESPUESTAS DE SATISFACCIÓN**



El 04/08/2021, el responsable del servicio de Orientación para el Migrante, indico a través de correo electrónico que su equipo antes de finalizar la atención con el usuario le indica sobre el registro de encuesta al usuario. Asimismo, no ha realizado seguimiento a las respuestas que se obtiene debido a que no se tiene acceso a la data de respuestas de encuestas. El 06/08/2021 se coordinaron las acciones correctivas: a realizar i) 5 minutos antes de finalizar la atención del usuario a través de la plataforma de Citas en Línea, se le solicitará al usuario el registro de la encuesta de satisfacción y previa autorización se le enviará el enlace de la encuesta a través del chat de la plataforma virtual o a través de WhatsApp. ii) En caso se concluya la atención al usuario y no sea posible solicitarle el registro de la encuesta, finalizada la atención, se le remitirá correo recordatorio para el registro de la encuesta de satisfacción iii) Semanalmente el responsable solicitará información del número de encuestas realizadas al Analista de gestión de la Calidad, a fin de realizar seguimiento.

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:

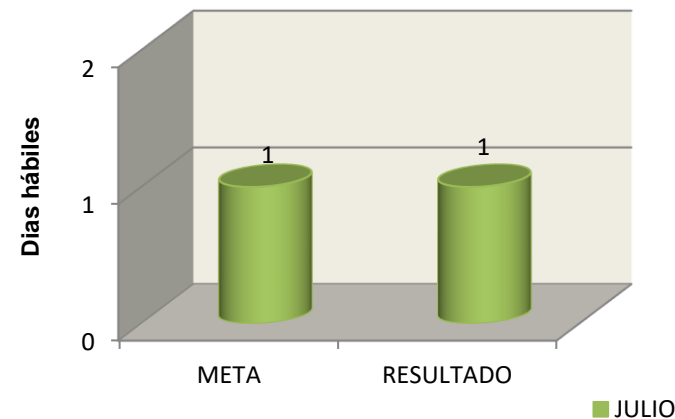
5 CITAS REPROGRAMADAS EN UN MAXIMO DE 1 DÍA HÁBIL.

TOTAL DE USUARIOS QUE  
PERDIERON SU CITA: 44

Nº DE USUARIOS QUE  
REPROGRAMARON SU CITA: 05

Nº DE USUARIOS QUE NO  
CONTESTARON CORREO DE  
COORDINACIÓN: 39

TIEMPO MÁXIMO DE RESERVA DE  
NUEVA CITA



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