

COMPROMISO N° 01

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 90% DE LOS USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO – CITAS EN LÍNEA.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO – CITAS EN LÍNEA, DE FORMA MENSUAL.

META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

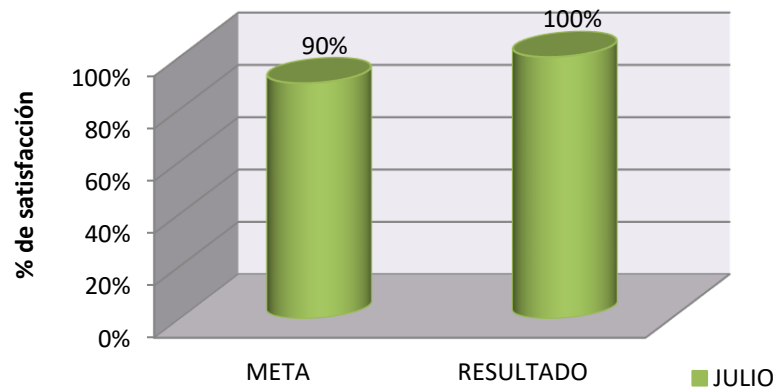
RESULTADO:

100% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE PLATAFORMA: 214

USUARIOS QUE REALIZARON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 09

NIVEL DE SATISFACCIÓN



COMPROMISO N° 01

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 90% DE LOS USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO – CITAS EN LÍNEA.

INDICADOR:

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 FORMA MENSUAL.

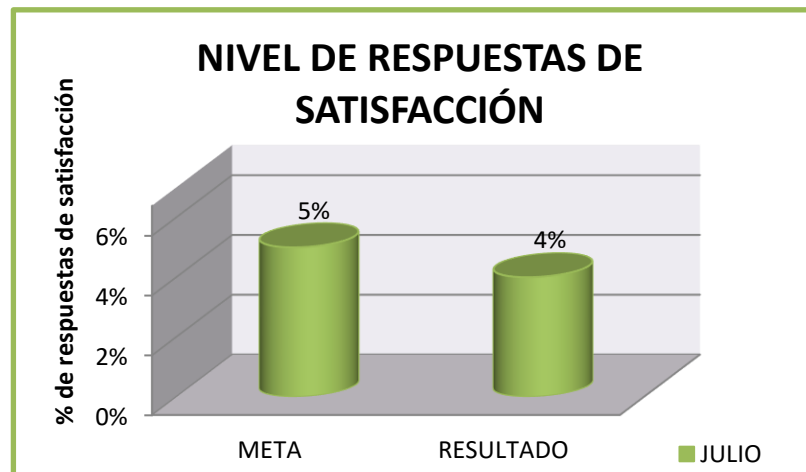
META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

RESULTADO:

4% DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

9 RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE 214 USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA: 4%



El 06/08/2021, el responsable del servicio de SOVIO, indico a través de correo electrónico que la mayoría de jóvenes que se atienden no cuentan con los recursos tecnológicos necesarios para sostener una videollamada, ni manejar plataformas virtuales o correos electrónicos por lo que la mayoría de atenciones se realizan por llamadas telefónicas. Asimismo, cabe mencionar que los usuarios menores de edad cuando reservan su cita lo realizan con datos de un familiar mayor de edad, ya que la plataforma de Citas en Línea actualmente no permite la reserva a usuarios menores de edad, por tal motivo al no ser un correo directo del usuario, no hay una respuesta positiva en el llenado de la encuesta. Medidas correctivas: i) Personal del SOVIO antes de finalizar la atención del usuario a través de la plataforma de Citas en Línea, le enviará al usuario por el chat de la plataforma virtual utilizada o a través de WhatsApp el enlace de la encuesta de satisfacción para su llenado. ii) Semanalmente el responsable del servicio solicitará información del número de encuestas realizadas al Analista de Gestión de la Calidad, a fin de realizar el seguimiento y cumplimiento del indicador respectivo.

COMPROMISO N° 02

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 90% DE LOS USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO¹ DE FORMA GRUPAL.

INDICADOR:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO DE MANERA GRUPAL, DE FORMA MENSUAL.

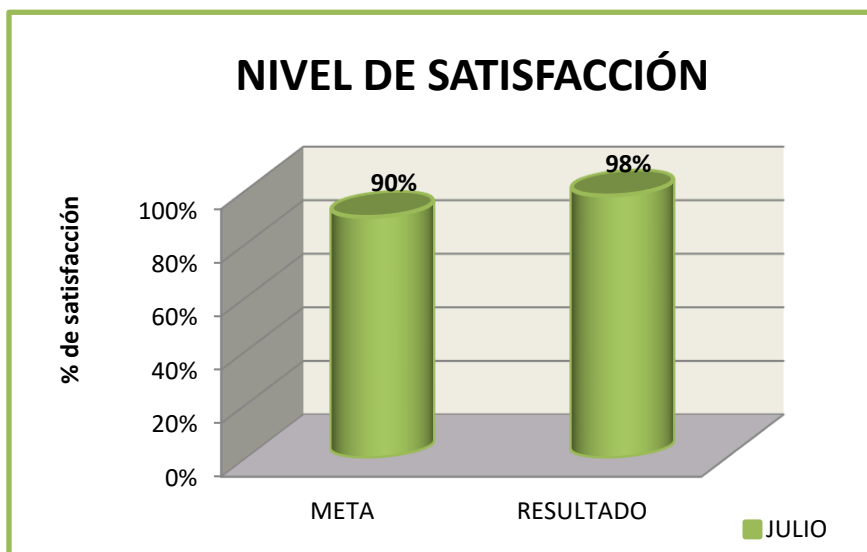
META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

RESULTADO:

98 % DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 51



¹La encuesta de satisfacción se enviará virtualmente finalizando la tercera etapa del Servicio.

COMPROMISO N° 03

EMITIR RESPUESTA A TRAVÉS DE OFICIOS O CORREOS ELECTRÓNICOS A LAS ORGANIZACIONES QUE REQUIERAN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL, Y PROGRAMAR EL DESARROLLO DE LAS ETAPAS EN UN PLAZO MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A SU RECEPCIÓN.

INDICADOR:

SOLICITUDES ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO DE CINCO DÍAS HÁBILES.

META:

ATECIÓN DE SOLICITUDES ≤ 5 DÍAS HÁBILES

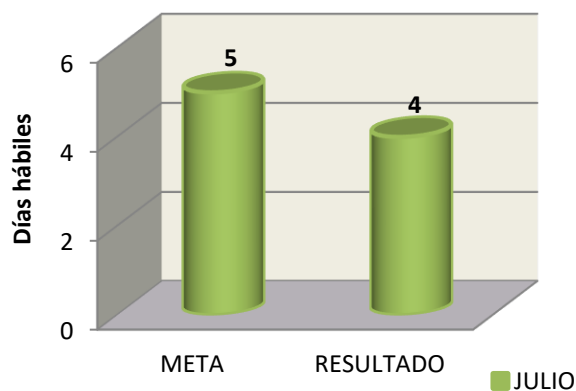
RESULTADO:

LAS 06 SOLICITUDES SE ATENDIERON EN UN PLAZO MÁXIMO DE 4 DÍAS HÁBILES.

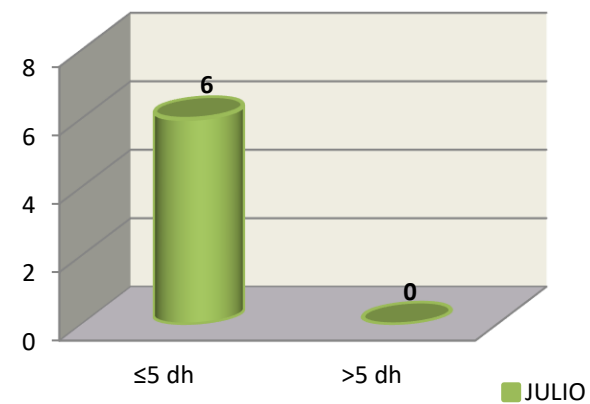
TOTAL DE SOLICITUDES ATENDIDAS: 06

- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON ≤ 5: 06
- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON >5: 0

TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES



N° DE SOLICITUDES ATENDIDAS



¹La respuesta se hará a través de oficios o correos electrónicos dirigidos a los representantes de las organizaciones.

COMPROMISO N° 04

BRINDAR A LA ORGANIZACIÓN LA RELACIÓN DE LOS USUARIOS QUE NO ASISTIERON² A LA ETAPA FINAL DEL SERVICIO, EN UN PLAZO MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES, A FIN DE QUE LOS USUARIOS PUEDAN RESERVAR UNA CITA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA.

INDICADOR:

INFORMACIÓN DE USUARIOS QUE NO ASISTIERON A LA ETAPA FINAL DEL SERVICIO EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES.

META:

BRINDAR A LA ORGANIZACIÓN INFORMACIÓN DE USUARIOS QUE NO ASISTIERON ≤ 5 DÍAS HÁBILES.

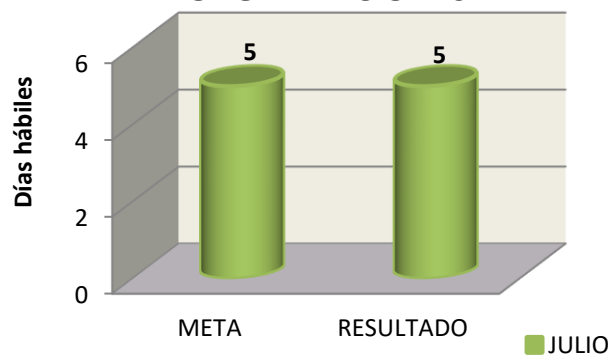
RESULTADO:

SE BRINDÓ INFORMACIÓN A ORGANIZACIONES EN UN PLAZO MÁXIMO DE 05 DÍAS HÁBILES.

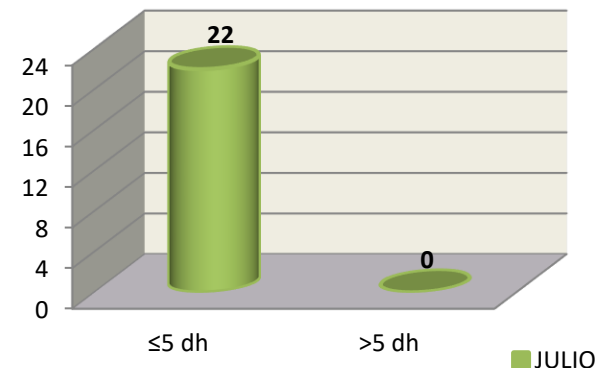
TOTAL DE CORREOS ENVIADOS A ORGANIZACIONES: 22

- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON ≤ 5: 22
- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON >5: 0

TIEMPO MÁXIMO DE ENVÍO DE INFORMACIÓN A ORGANIZACIONES



N° DE CORREOS ENVIADOS A ORGANIZACIONES



²Una vez recibida la lista de participantes de la etapa final del servicio.