

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:

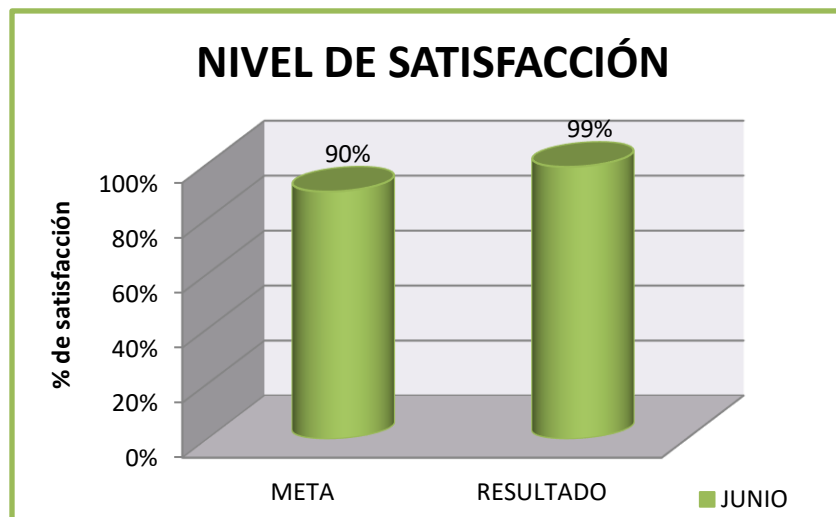
ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

RESULTADO:

99% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE PLATAFORMA: 89

USUARIOS QUE REALIZARON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 10



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.

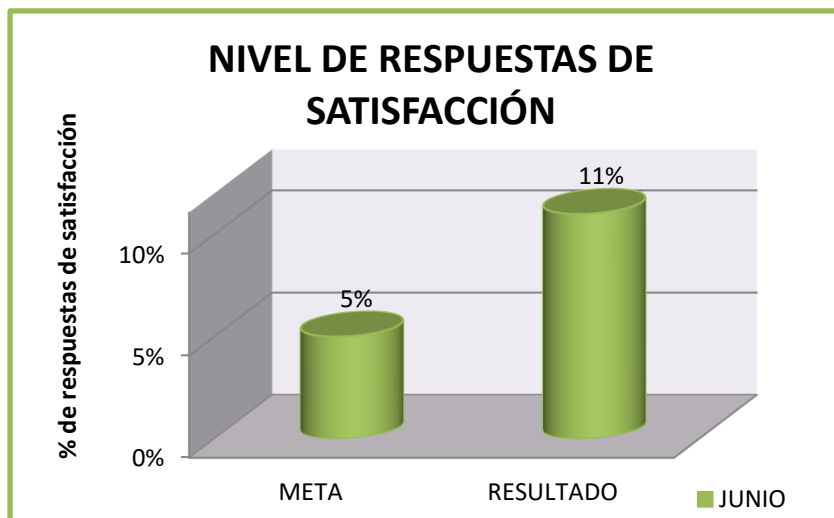
META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

RESULTADO:

11% DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

11% DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE 89 USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA.



COMPROMISO N° 02

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 90% DE LOS USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO<sup>1</sup> DE FORMA GRUPAL.

INDICADOR:

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

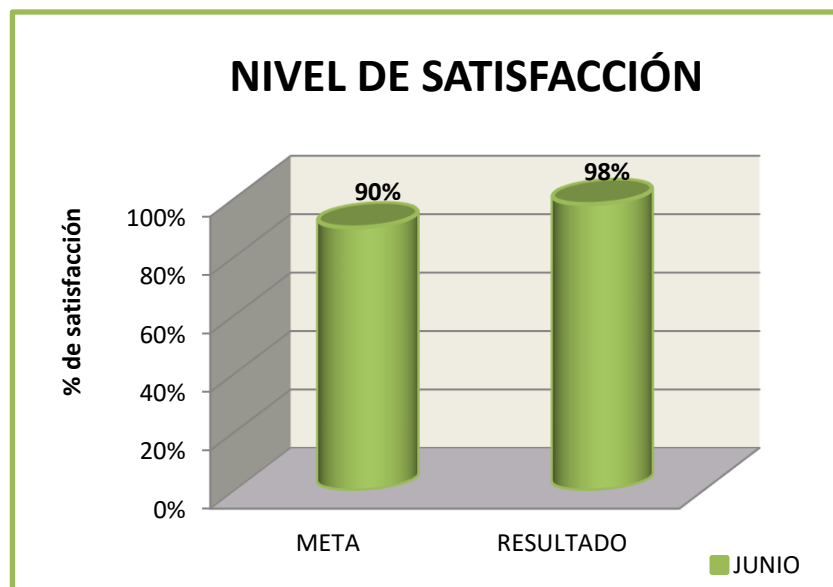
META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

RESULTADO:

98 % DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 24



<sup>1</sup>La 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**

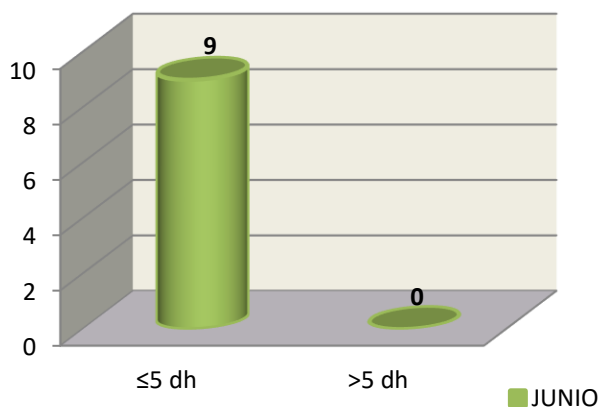
**RESULTADO:**

**LAS 09 SOLICITUDES SE ATENDIERON EN UN PLAZO MÁXIMO DE 4 DÍAS HÁBILES.**

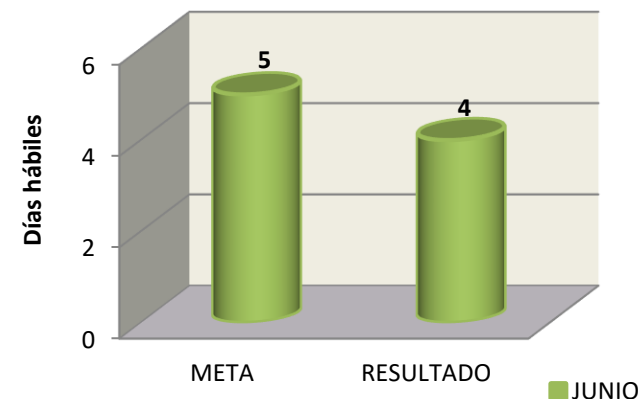
**TOTAL DE SOLICITUDES ATENDIDAS: 09**

- **Nº DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON ≤ 5: 09**
- **Nº DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON >5: 0**

**Nº DE SOLICITUDES ATENDIDAS**



**TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES**



<sup>1</sup>La 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 ASISTIERON<sup>2</sup> 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  $\leq$  5 DÍAS HÁBILES.

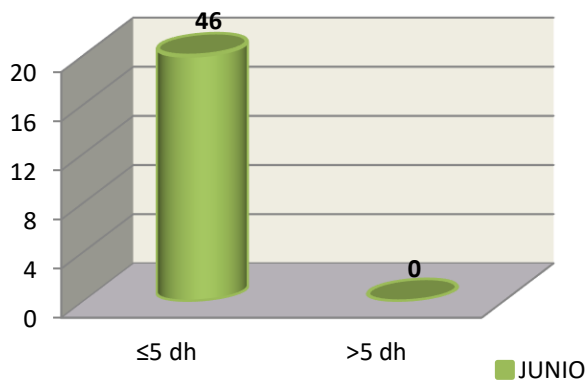
**RESULTADO:**

SE BRINDÓ INFORMACIÓN A 46 ORGANIZACIONES EN UN PLAZO MÁXIMO DE 05 DÍAS HÁBILES.

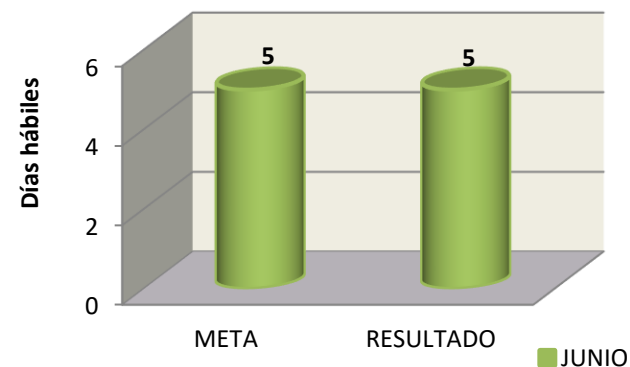
TOTAL DE CORREOS ENVIADOS A ORGANIZACIONES: 46

- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON  $\leq$  5: 46
- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON  $>$ 5: 0

**N° DE CORREOS ENVIADOS A ORGANIZACIONES**



**TIEMPO MÁXIMO DE ENVÍO DE INFORMACIÓN A ORGANIZACIONES**



<sup>2</sup>Una vez recibida la lista de participantes de la etapa final del servicio.