

COMPROMISO N° 1

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO, IGUAL O SUPERIOR AL 90%.

INDICADOR:

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO, IGUAL O SUPERIOR AL 90%.

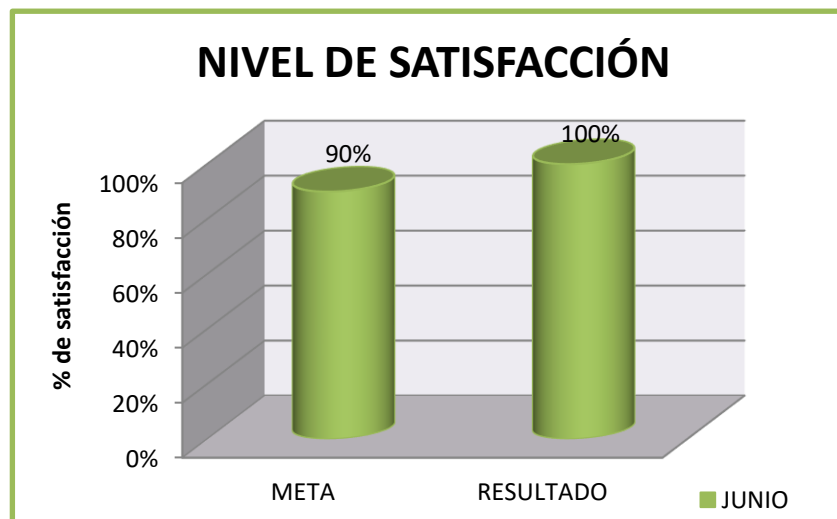
META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN $\geq 90\%$.

RESULTADO:

100 % DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS POR PLATAFORMA: 405
TOTAL DE USUARIOS QUE RESPONDIERON ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 13



COMPROMISO N° 1

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE SERVICIO AL CIUDADANO, IGUAL O SUPERIOR AL 90%.

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.

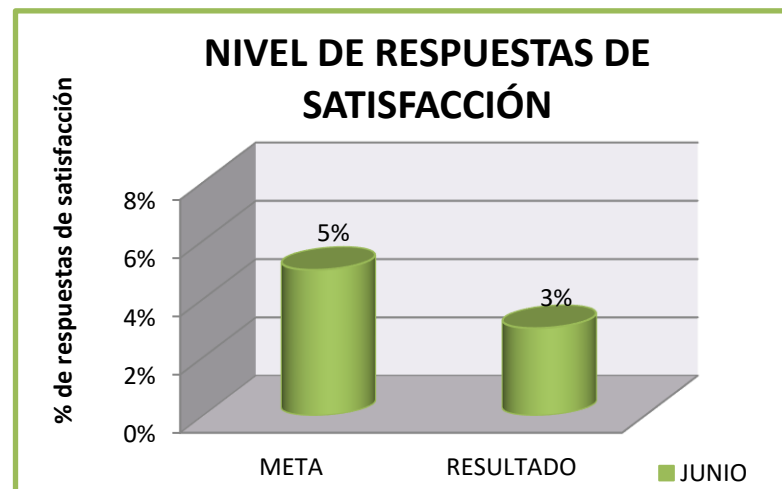
META

RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN \geq 5%

RESULTADO:

3 % DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

13 RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE UN TOTAL DE 405 USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA: 3%



El 04/07/2021, el encargado del servicio de Certificado Único Laboral, indico a través de correo electrónico que hasta el 20 de junio estuvo de vacaciones y debido a eso no realizó el seguimiento correspondiente. Al respecto el consultor responsable informo las siguientes acciones correctiva: i) Antes de finalizar la atención del usuario a través de la plataforma de Citas en Línea se le informará, que se le remitirá una encuesta de satisfacción a su correo electrónico y se le solicitará que complete dicha encuesta dentro del tiempo asignado para su atención. Esta medida sería aplicable en los últimos 5 minutos de atención al usuario. ii) En caso se concluya la atención al usuario y no sea posible solicitarle, que complete la encuesta de satisfacción, dentro del periodo de atención de la cita en línea, se le remitirá correos recordatorios iii) semanalmente se solicitará información del número de encuestas realizadas, a fin de realizar un seguimiento adecuado del cumplimiento del indicador al Analista de Gestión de la Calidad.

COMPROMISO N° 2

ATENDER CONSULTAS RECEPCIONADAS POR CORREO ELECTRÓNICO RESPECTO AL PROCESO DE OBTENCIÓN DE SU CERTIFICADO ÚNICO LABORAL (CERTIJOVEN-CERTIADULTO), EN UN MÁXIMO DE 1 DÍA HÁBIL, CONTADOS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN DE LA MISMA¹

INDICADOR:

NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS EN UN MÁXIMO DE UN 1 DÍA HÁBIL, DE FORMA MENSUAL.

META:

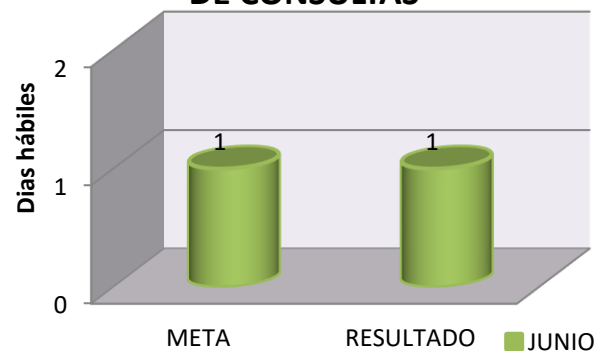
CONSULTAS ATENDIDAS ≤1 DÍA HÁBIL.

RESULTADO:

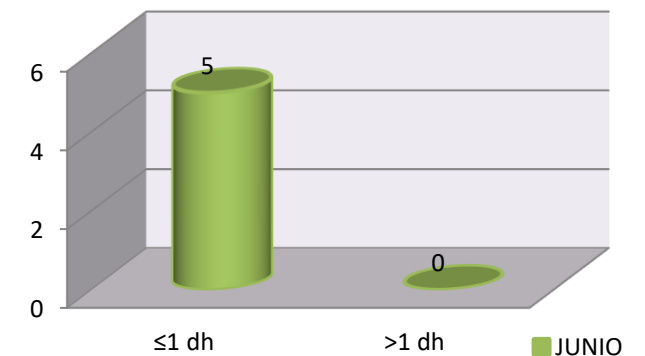
05 CONSULTAS ATENDIDAS EN UN PLAZO MÁXIMO MENOR A 1 DÍA HÁBIL.

N° DE CONSULTAS QUE SE ATENDIERON EN UN PLAZO MÁXIMO DE 1 DÍA HÁBIL: 05

TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS



N° DE CONSULTAS ATENDIDAS



¹ Si la consulta es recepcionada pasada las 5 p. m. se atenderá a partir del día siguiente.