

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 %.

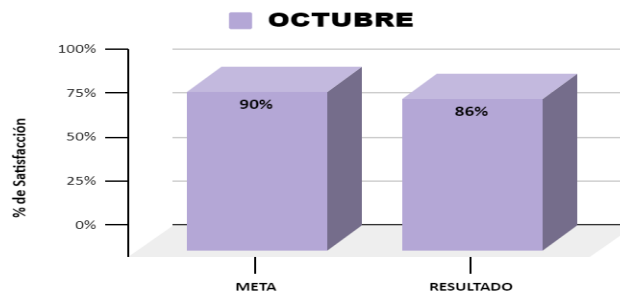
RESULTADO:

86% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL, DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE PLATAFORMA: 80

USUARIOS QUE REALIZARON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 10

NIVEL DE SATISFACCIÓN



Se puede apreciar que en este mes no se ha llegado a la meta de cumplimiento de Satisfacción; se ha identificado que el 13 de octubre se ha presentado problemas de conectividad por parte de los consultores; lo cual impidió comunicarse a tiempo con 2 usuarios. Este servicio a remitido a los correos de estos usuarios las disculpas del caso.

Así mismo como servicio también efectuaremos mayor seguimiento de las encuestas de satisfacción emitidos por los usuarios atendidos en el mes.

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:

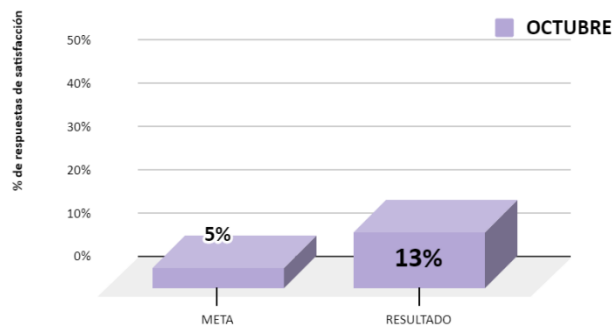
RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN \geq 5 %.

RESULTADO:

13 % DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

10 RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE 80 USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA: 13%

NIVEL DE RESPUESTAS DE SATISFACCIÓN



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:

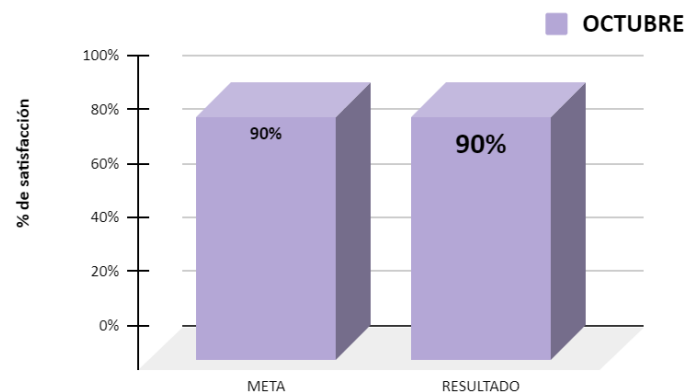
ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

RESULTADO:

90% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL, DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN :80

NIVEL DE SATISFACCIÓN



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:

ATENCIÓN DE SOLICITUDES \leq 5 DÍAS HÁBILES

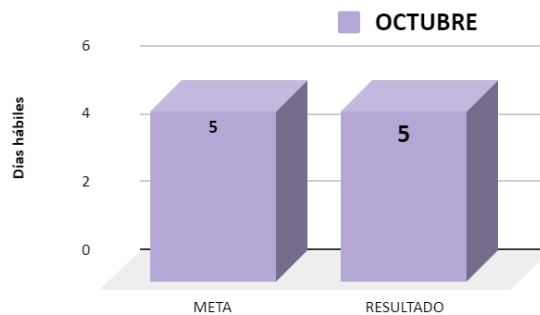
RESULTADO:

EN EL MES DE OCTUBRE SE ATENDIERON 13 SOLICITUDES EN UN MÁXIMO DE 5 DIAS HÁBILES

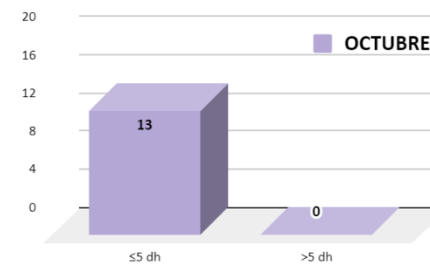
TOTAL, DE SOLICITUDES ATENDIDAS: 13

- **N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON \leq 5: 13**
- **N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON $>$ 5: 0**

TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES



N° DE SOLICITUDES ATENDIDAS



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.

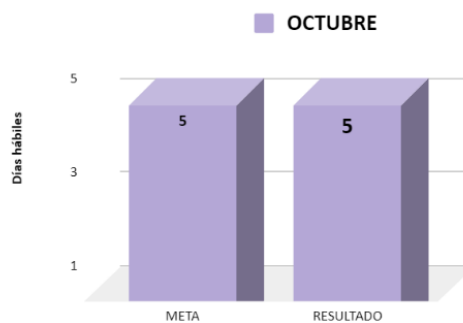
RESULTADO:

SE BRINDO INFORMACIÓN A ORGANIZACIONES EN UN PLAZO MAXIMO DE 5 DIAS HABILES

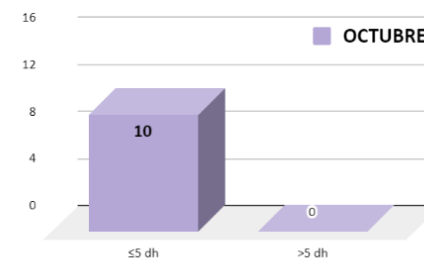
TOTAL DE CORREOS ENVIADOS A ORGANIZACIONES: 10

- **Nº DE CORREOS QUE SE ENVIARON ≤ 5: 10**
- **Nº DE CORREOS QUE SE ENVIARON >5: 0**

TIEMPO MÁXIMO DE ENVÍO DE INFORMACIÓN A ORGANIZACIONES



Nº DE CORREOS ENVIADOS A ORGANIZACIONES



²Una vez contrastada el registro de participantes a la 1era y 2da sesión del servicio