

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:

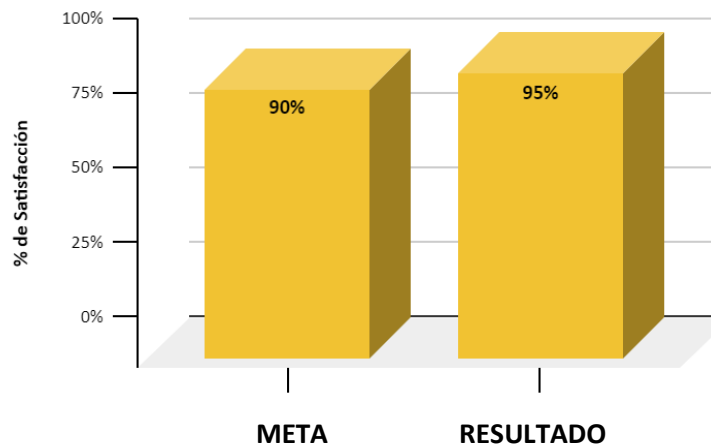
95 % DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL, DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE PLATAFORMA: 237

USUARIOS QUE REALIZARON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 40

### NIVEL DE SATISFACCIÓN

■ FEBRERO 2023



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:

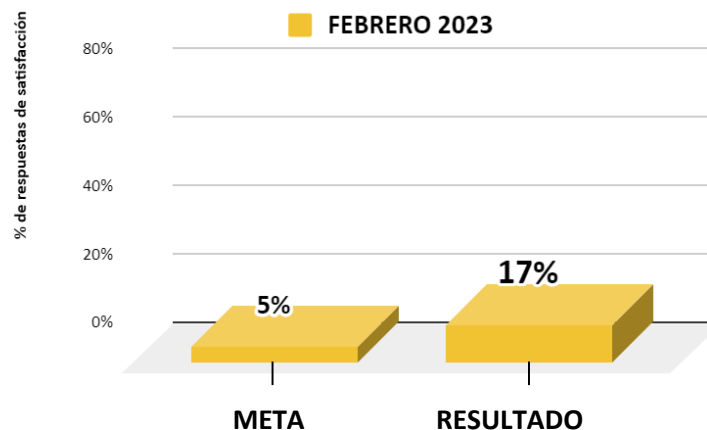
RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  $\geq$  5 %.

RESULTADO:

17 % DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

40 RESPUESTAS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE 237 USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CITAS EN LÍNEA: 17%

NIVEL DE RESPUESTAS DE SATISFACCIÓN



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.

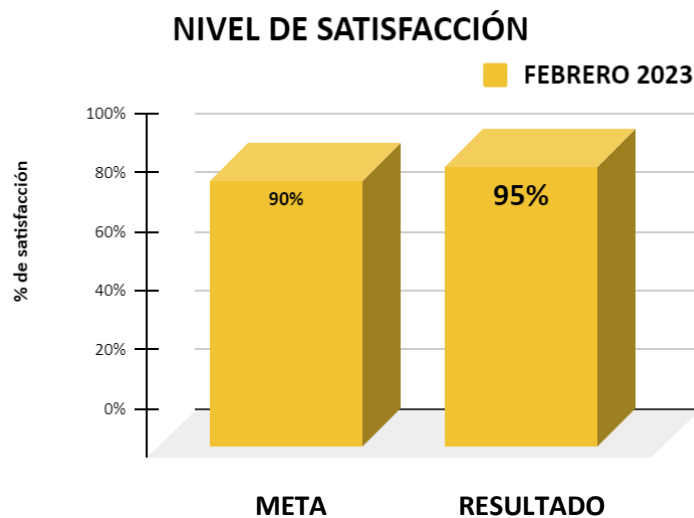
META:

ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 90 %.

RESULTADO:

95% DE USUARIOS SATISFECHOS.

TOTAL, DE USUARIOS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN :60



<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:

ATENCIÓN DE SOLICITUDES  $\leq$  5 DÍAS HÁBILES

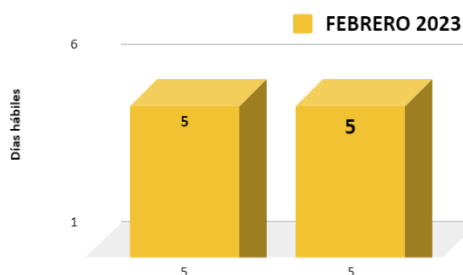
RESULTADO:

EN EL MES DE FEBRERO SE ATENDIERON 11 SOLICITUDES EN UN MÁXIMO DE 5 DIAS HÁBILES

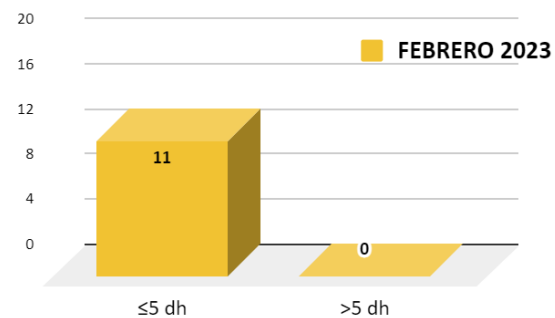
TOTAL, DE SOLICITUDES ATENDIDAS: 11

- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON  $\leq$  5: 11
- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON  $>$ 5: 0

TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN D SOLICITUDES



N° DE SOLICITUDES ATENDIDAS



**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 ≤ 5 DÍAS HÁBILES.

**RESULTADO:**

EN EL PRESENTE MES TODOS LOS USUARIOS ATENDIDOS ASISTIERON A LAS ETAPAS DEL SERVICIO, POR TAL MOTIVO NO SE CALCULO EL INDICADOR

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