



COMPROMISO N° 1

EL 72% DE USUARIOS ATENDIDOS ESPERARÁ UN TIEMPO PARA LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO, DERIVADO DE LA TICKETERA, MENOR O IGUAL A 70 MINUTOS Y EL 28% RESTANTE ESPERARÁ UN TIEMPO MÁXIMO DE 145 MINUTOS

INDICADOR:

PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS EN LOS TIEMPOS DE ESPERA COMPROMETIDOS

META:

EL 72 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= 70 MINUTOS.  
EL 28 % DE LOS USUARIOS ATENDIDOS <= A 145 MINUTOS.

RESULTADO:

TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 100% DE USUARIOS ATENDIDOS <= 66 MIN y 29 SEG

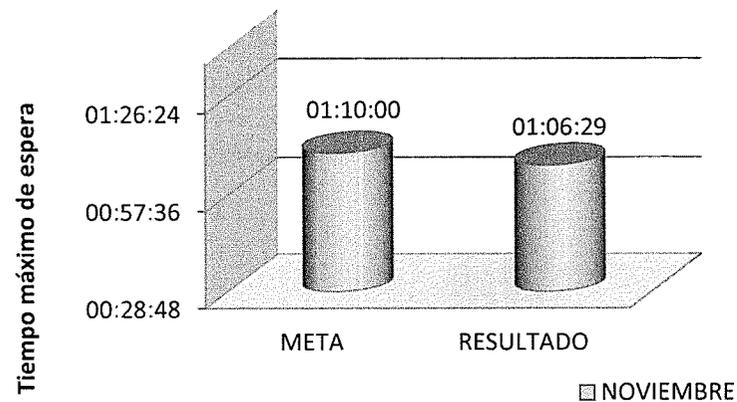
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 2288

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA <= 70 MINUTOS: 2288

USUARIOS CON TIEMPO DE ESPERA 70<X <=145 MINUTOS: 0



TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA DEL 100% DE USUARIOS ATENDIDOS





**COMPROMISO N° 2**

**ALCANZAR UN 90% DE GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR EL SERVICIO BRINDADO**

**INDICADOR:**

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO.**

**META:**

**ALCANZAR UN GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL POR EL SERVICIO BRINDADO NO MENOR A UN 90%**

**RESULTADO:**

**94 % DE USUARIOS SATISFECHOS.**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 2288**

**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 334**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN**

