

COMPROMISO N° 1

INDICADOR

META

RESULTADO

CANTIDAD DE USUARIOS QUE SOLICITARON TICKET PARA EL SERVICIO: 991

USUARIOS ATENDIDOS: 956

En el mes de septiembre, el 4% de los usuarios que solicitaron un ticket de atención en el servicio de Liquidación de Beneficios Sociales abandonaron el servicio antes del llamado del liquidador, incumpléndose con el presente compromiso, ante esto se identificó que los usuarios abandonan el ticket por el tiempo de espera debido a la alta demanda del servicio o por su propia decisión. Por ello, se ha unificado las llamadas de tickets de atención en todas las pantallas para evitar que los usuarios pierdan su turno de atención. Se ofrece las disculpas del caso a los usuarios que se hayan visto afectados por el incumplimiento.

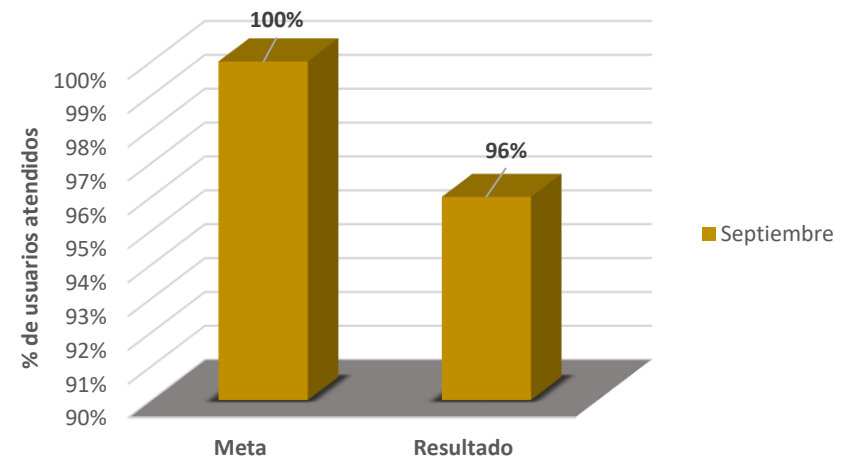
Atender al total de los usuarios que en el día recabaron un ticket para el servicio

Porcentaje de usuarios atendidos en el día

Atender al total de los usuarios

96% de usuarios atendidos

Nivel de cumplimiento



COMPROMISO N° 2

INDICADOR

META

RESULTADO

TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 91

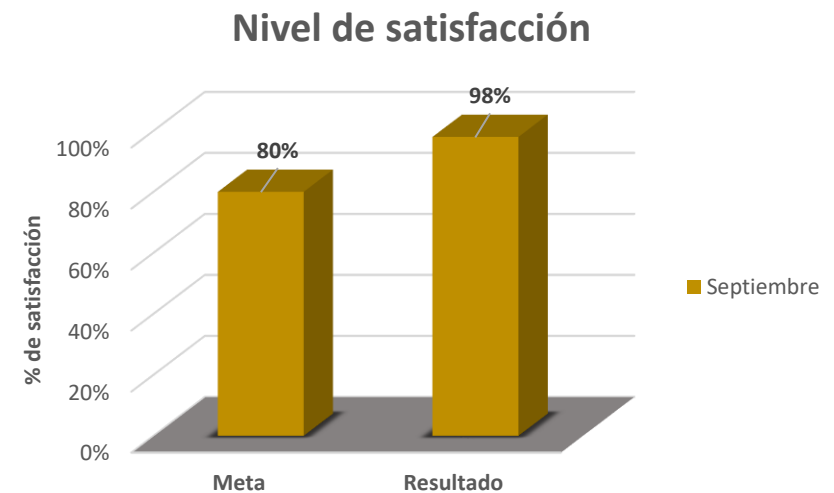
*El porcentaje de satisfacción se obtuvo con base al promedio de las encuestas de satisfacción virtual y presencial del servicio de Liquidación de Beneficios Sociales.

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, con respecto a la orientación sobre los beneficios que le corresponde, igual o superior al 80%

Índice de satisfacción de los usuarios con respecto a la orientación sobre los beneficios que le corresponde

Alcanzar un nivel de satisfacción igual o superior al 80%

98% de usuarios satisfechos*



COMPROMISO N° 3

INDICADOR

META

RESULTADO

**USUARIOS ATENDIDOS EN UN TIEMPO
PROMEDIO DE 30 MINUTOS: 956**

En el mes de septiembre se cumplió con lo establecido en el presente compromiso.

**Efectuar el cálculo de la liquidación de los beneficios sociales
en un tiempo promedio de 40 minutos**

**Tiempo empleado para el cálculo de la liquidación de los
beneficios sociales**

**Efectuar el cálculo de las liquidaciones en un tiempo promedio
de 40 minutos**

30 minutos en promedio

