

**COMPROMISO N° 1**

**INDICADOR**

**META**

**RESULTADO**

**CANTIDAD DE USUARIOS QUE SOLICITARON  
TICKET PARA EL SERVICIO: 942**

**USUARIOS ATENDIDOS: 918**

En el mes de octubre, el 3% 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.

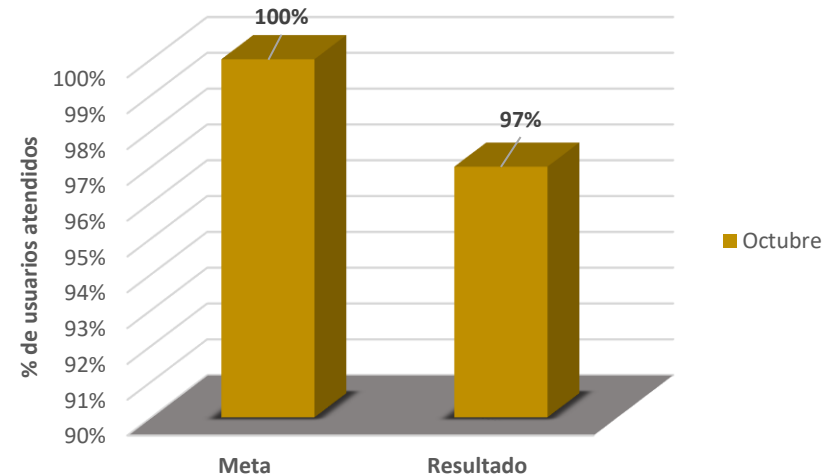
**Atender al total de los usuarios que en el día recabaron un  
ticket para el servicio**

**Porcentaje de usuarios atendidos en el día**

**Atender al total de los usuarios**

**97% de usuarios atendidos**

**Nivel de cumplimiento**



**COMPROMISO N° 2**

**INDICADOR**

**META**

**RESULTADO**

**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 87**

\*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.

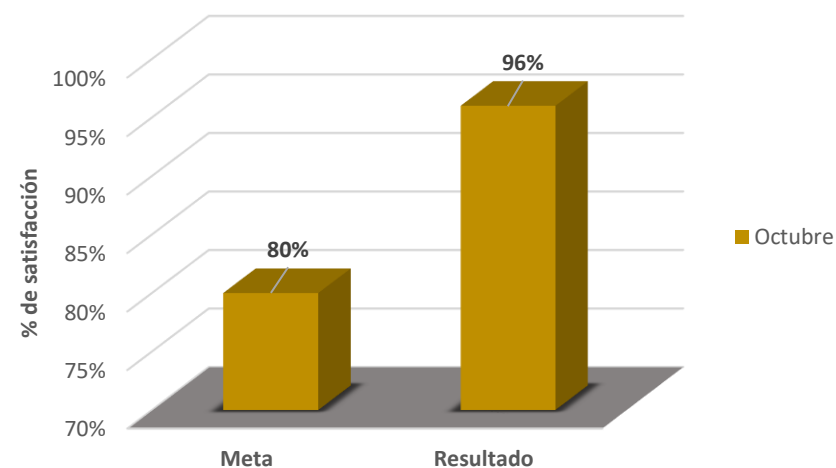
Lograr un nivel de usuarios satisfechos, con respecto a la orientación sobre los beneficios que le corresponde, igual o superior al 80%

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%

96% de usuarios satisfechos\*

**Nivel de satisfacción**



**COMPROMISO N° 3**

**INDICADOR**

**META**

**RESULTADO**

**USUARIOS ATENDIDOS EN UN TIEMPO  
PROMEDIO DE 31 MINUTOS: 918**

En el mes de octubre 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**

**31 minutos en promedio**

