

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 Y/O PRESENCIAL.

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:

99% DE USUARIOS SATISFECHOS.

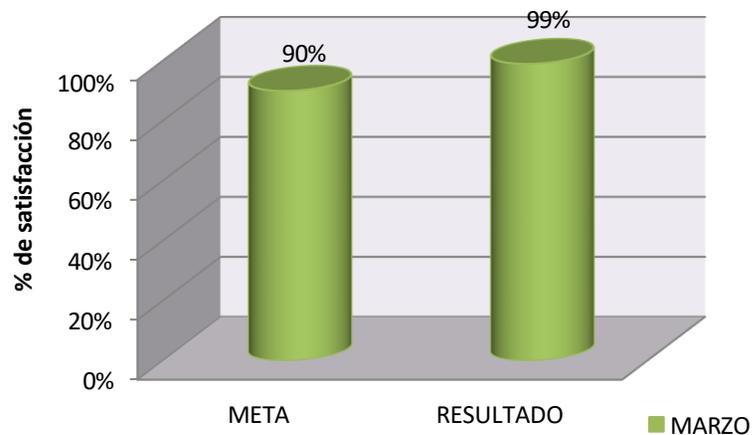
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 71

Atendidos virtual: 33  
Atendidos presencial:38

USUARIOS QUE REALIZARON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 06

Encuestados presencial: 0  
Encuestados virtual: 06

NIVEL 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:**

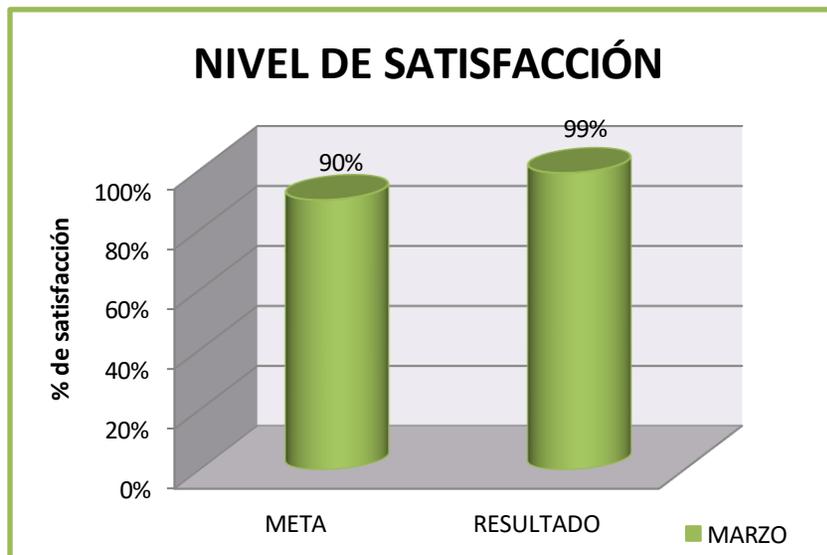
**99% DE USUARIOS SATISFECHOS.**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 1079**

**Atendidos presencial: 1032**

**Atendidos virtual: 47**

**USUARIOS QUE REALIZARON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 66**



<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

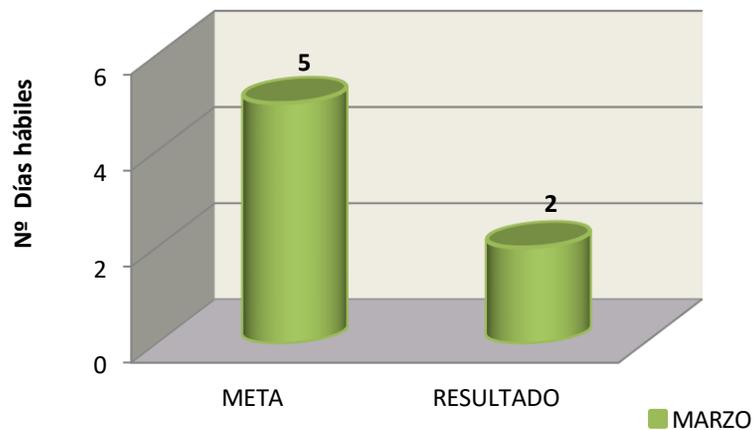
RESULTADO:

SE ATENDIERON 12 SOLICITUDES EN UN PLAZO MÁXIMO DE 2 DÍAS HÁBILES

TOTAL DE SOLICITUDES ATENDIDAS: 12

- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON  $\leq$  5: 12
- N° DE SOLICITUDES QUE SE ATENDIERON  $>$  5: 0

TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES



**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 MES DE MARZO TODOS LOS USUARIOS ATENDIDOS ASISTIERON A LAS ETAPAS DEL SERVICIO, POR TAL MOTIVO NO SE REALIZÓ EL CÁLCULO DEL PRESENTE INDICADOR.**

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