

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:

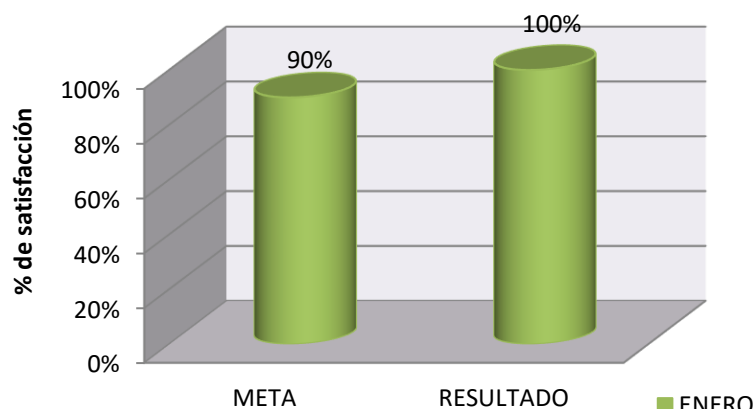
100% DE USUARIOS SATISFECHOS.

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS:
130**

**Atendidos virtual: 24
Atendidos presencial: 106**

**USUARIOS QUE REALIZARON LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 55
Encuestados presencial: 50
Encuestados virtual: 05**

NIVEL DE SATISFACCIÓN



COMPROMISO N° 02

LOGRAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN IGUAL O SUPERIOR AL 90% DE LOS USUARIOS QUE RECIBIERON EL SERVICIO¹ 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.

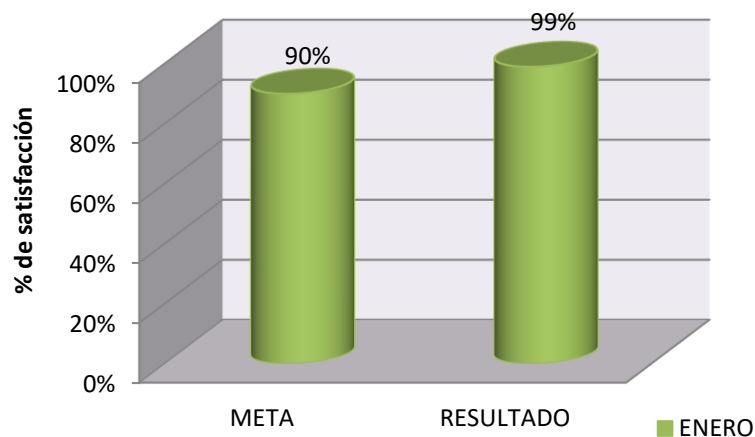
TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 264

Atendidos presencial: 264

Atendidos virtual: 0

USUARIOS QUE REALIZARON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: 55

NIVEL DE SATISFACCIÓN



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

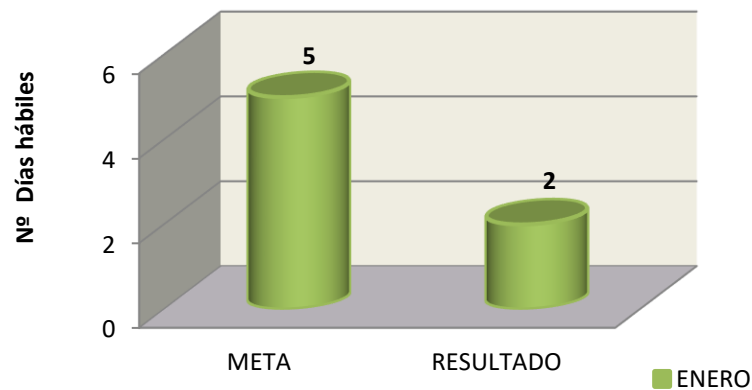
RESULTADO:

SE ATENDIERON 5 SOLICITUDES EN UN PLAZO MÁXIMO DE 2 DÍAS HÁBIL

TOTAL DE SOLICITUDES ATENDIDAS: 5

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

TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES



¹La encuesta de satisfacción se enviará virtualmente finalizando la tercera etapa del Servicio.



COMPROMISO N° 04

BRINDAR A LA ORGANIZACIÓN LA RELACIÓN DE LOS USUARIOS QUE NO ASISTIERON² 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 ENERO TODOS LOS USUARIOS ATENDIDOS ASISTIERON A LAS ETAPAS DEL SERVICIO, POR TAL MOTIVO NO SE REALIZÓ EL CÁLCULO DEL PRESENTE INDICADOR.

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