

**COMPROMISO N° 1**

EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO, DERIVADO DE TRIAJE, SERÁ MENOR O IGUAL A 90 MINUTOS.

**INDICADOR:**

TIEMPO DE ESPERA DERIVADO DEL TRIAJE HASTA EL INICIO DE LA ATENCIÓN ≤ 90 MINUTOS.

**META:**

LOGRAR UN TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO MENOR O IGUAL A 90 MINUTOS.

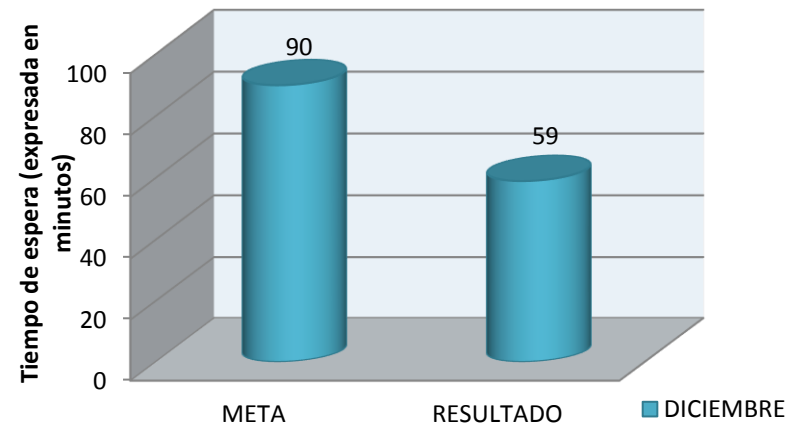
**RESULTADO:**

59 MINUTOS

**TOTAL DE UNIVERSO: 2460**

**TOTAL DE ATENDIDOS (Certificados Emitidos): 2322**

**Nivel de cumplimiento**



**COMPROMISO N° 2**

**EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, POR EL SERVICIO BRINDADO (TRATO DEL PERSONAL, INFORMACIÓN BRINDADA, AMBIENTE CÓMODO Y USO DE LENGUAJE SENCILLO), SERÁ MAYOR O IGUAL AL 80 %.**

**INDICADOR:**

**PORCENTAJE DE USUARIOS SATISFECHOS >= 80%.**

**META:**

**ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN NO MENOR AL 80%.**

**RESULTADO:**

**93% DE USUARIOS SATISFECHOS.**

**TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS: 2460**

**TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS: 329**

