

5.6 MEJORAS EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

En plataforma de Atención a la Ciudadanía de la Sede Central del Ministerio

- a) **Satisfacción del usuario con el servicio recibido en el periodo de Marzo a Setiembre de 2019.**

Promedio de Satisfacción de nuestros usuarios con el servicio recibido en la Plataforma de Atención a la Ciudadanía de la Sede Central	Excelente	97.91%
	Indiferente	0.58%
	Regular	1.17%
	Malo	0.34%

- b) **Satisfacción del usuario con respecto al tiempo de espera en el periodo de Marzo a Setiembre de 2019.**

Promedio de Satisfacción de nuestros usuarios con el tiempo de espera en ser atendido en la Plataforma de la Sede Central.	Excelente	84.09%
	Indiferente	2.02%
	Regular	9.26%
	Malo	4.63%

- c) **Cartillas en lenguaje Braille para personas con discapacidad visual.** Con el apoyo de la Subgerencia de Promoción y Protección de las Personas con Discapacidad de la Municipalidad Metropolitana de Lima, desde el 12.08.19, se cuenta con las cartillas informativas traducidas al Sistema Braille de Bienvenida, atención de solicitudes de acceso a la información pública, de atención de quejas y de atención de reclamos.

- d) **Ticket preferenciales para personas con discapacidad.** Se creó una clasificación de ticket para personas con discapacidad visual, motora y auditiva en el Sistema Ordenador de Colas con categoría de atención preferencial.



Señor Carlos Augusto Oliva Neyra
DNI N° 06341983