



|  |  |   |          |            |           |              |             |     |     |     |     |     |
|--|--|---|----------|------------|-----------|--------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| <p style="background-color: #FF69B4; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">ATENCIÓN AL<br/>CLIENTE Y/O<br/>USUARIO</p> | de Evaluación y Seguimiento.   | de auditorias programadas) * 100        | Eficacia | Semestral  | >=90%     | 70% - 89%    | <69%        | 95% |     |     |     |     |
|  | Satisfacción del ciudadano frente a los trámites realizados en la                    | Proporción de calificación por pregunta | Eficacia | Trimestral | P.D       | P.D          | P.D         | 98% | 98% |     |     |     |
|  | Percepción de los ciudadanos acerca de la atención recibida en los módulos del DADEP | Proporción de calificación por pregunta | Eficacia | Mensual    | >=90% (4) | 6% - 89% (3) | <5% (1 y 2) | 99% | 99% | 98% | 97% | 95% |

Satisfactorio    P.D Por definir  
 Aceptable  
 Deficiente