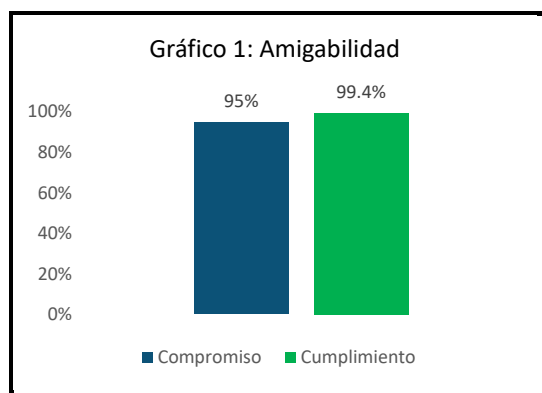


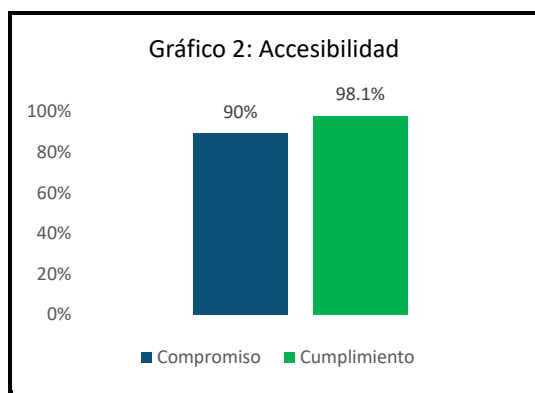
## Cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano Servicio Nacional de Salud

MARZO 2024

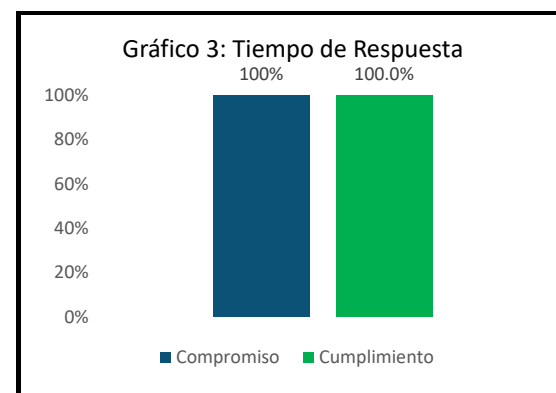
Este reporte muestra el comportamiento de los atributos comprometidos en la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Servicio Nacional de Salud, Nivel Central, siendo la Pasantía Médica de Ley el servicio comprometido con los atributos: Amigabilidad de la Plataforma, Accesibilidad de la Plataforma y Tiempo de Respuesta.



Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pasantías Médicas de Ley, marzo 2024.



Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pasantías Médicas de Ley, marzo 2024.



Fuente: Reporte de Relación de Solicitudes de Pasantías Médicas de Ley, marzo 2024.

Como se muestra en los gráficos más arriba, para el mes de marzo del 2024, la satisfacción de los atributos comprometidos supera los estándares establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano para cada uno, exceptuando el Tiempo de Respuesta.

| Atributo            | Muy Mala  | Mala       | Regular    | Buena             | Muy Buena | Total | Compromiso | Cumplimiento |
|---------------------|-----------|------------|------------|-------------------|-----------|-------|------------|--------------|
| Amigabilidad        | 1         | 0          | 5          | 44                | 111       | 161   | 95%        | 99.36%       |
|                     | 0.6%      | 0.0%       | 3.1%       | 27.3%             | 68.9%     |       |            |              |
| Accesibilidad       | 2         | 1          | 4          | 38                | 116       | 161   | 90%        | 98.09%       |
|                     | 1.2%      | 0.6%       | 2.5%       | 23.6%             | 72.0%     |       |            |              |
| Tiempo de Respuesta | 0         | 0          | 0          | 29                | 182       | 211   | 100%       | 100.00%      |
|                     | ≥ 10 días | 6 - 9 días | 4 - 5 días | 2 - 3 días (Meta) | 1 día     |       |            |              |

Fuente: Reporte Encuesta Electrónica de Satisfacción Pasantías Médicas de Ley y Reporte de Relación de Solicitudes de Pasantías Médicas de Ley, marzo 2024

(\*) Fórmula de cálculo porcentaje de satisfacción:  $(\text{Total de respuestas "buenas"} + \text{total de respuestas "muy buenas"} + \text{proporción de respuestas regulares}) / \text{Total general}$