

COMPROMISO N° 01

Atender el 75% de las consultas recepcionadas por correo electrónico en 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la misma y el 25% restantes en 20 días hábiles.

INDICADOR:

Porcentaje de consultas atendidas dentro de los 15 días hábiles.
 Porcentaje de consultas atendidas dentro de los 20 días hábiles.

META:

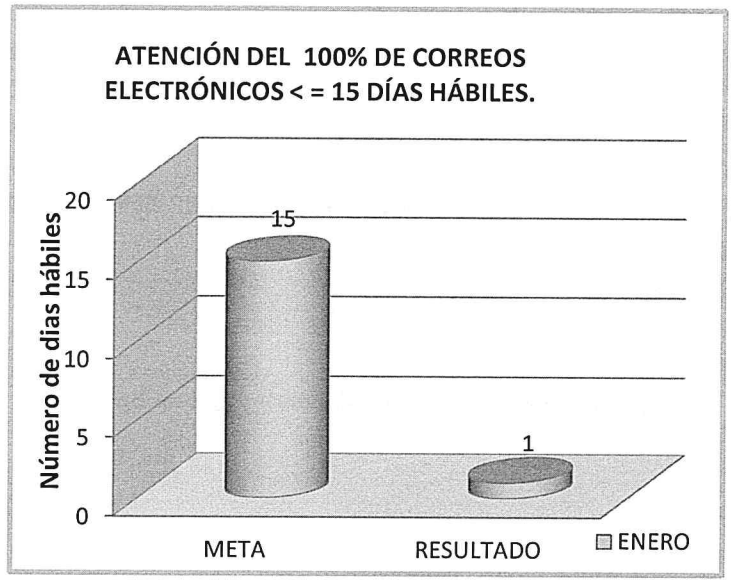
Responder el 75% de los correos electrónicos en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
 Responder el 25% de los correos electrónicos restantes en un plazo no mayor a 20 días

RESULTADO:

Plazo máximo de atención del 100% de correos electrónicos = 1 día hábil.



Total de correos recibidos = 7
 Total de correos atendidos en <= 15 días hábiles = 1
 Total de correos atendidos en un plazo entre 15<=x<=20 días hábiles = 0





COMPROMISO N° 2

Alcanzar un 80 % de grado de satisfacción global por el servicio brindado.

INDICADOR:

Porcentaje de satisfacción global del usuario

META:

Alcanzar un nivel de satisfacción no menor al 80 %.

RESULTADO:

100% de usuarios satisfechos.



TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS : 255
TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS : 155

NIVEL DE SATISFACCIÓN

